

الأسس العامة للسلوك

وتطبيقاتها في مجال العمل



دكتور

دلى أحمد دلى

أستاذة بكلية التجارة بمرسى

أمنية عز الدين

مدرس بالمعهد الفني التجاري
بالمطرية

دكتور مدحت عزمي اللبيب

عميد المعهد الفني التجاري
بالاسكندرية

إهداء ٢٠٠٧

الاستاذة / منال احمد محمد ماضي
الإسكندرية

الأسس العامة للسلوك

وتطبيقاتها في مجال العمل

دكتور / علي أحمد علي

أستاذ بكلية تجارة بورسعيد

أمنية عـز الدين

مدرس بالمعهد الفني التجاري
بالمطرية

دكتور / محمد عزمي الديب

عميد المعهد الفني التجاري
بالأسكندرية

٢٠٠٢ - ٢٠٠١

الناشر : مكتبة عين شمس ٤٤ شارع قصر العيني - القاهرة



مقدمة الكتاب

العلوم السلوكية مصطلح يطلق على مجموعة من العلوم تتعاون وتتكامل لكي تزيد من فهمنا لحقيقة سلوك الإنسان ومن بين هذه العلوم : علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإنسان وعلم الإحصاء وعلم الأحياء وغيرها . والهدف الأساسى من دراسة العلوم السلوكية هو مساعدة الأفراد على دراسة وفهم سلوك الأفراد والتحكم فى صور السلوك المختلفة التى تصدر عن الأفراد . ولعل الهدف الاسمى من دراسة العلوم السلوكية هو التمكن من السيطرة على السلوك والتحكم فيه والتنبؤ بالسلوك الذى قد يحدث ويقع من الأفراد مستقبلا، مع تطوير وتحسين هذا السلوك .

ويتضمن هذا الكتاب قدرًا مناسبًا من الخبرات السلوكية تفيد قارئه أيا كان تخصصهم فى العمل أو أيا كانت مواقعهم فى هذه الحياة .

ويتقسم الكتاب إلى قسمين رئيسيين : القسم الأول ويعتبر مدخلا لفهم سلوك الإنسان . ويتضمن هذا القسم ثلاثة عشر فصلا يعالج بعضها طبيعة السلوك والعوامل المؤثرة فيه وأهداف دراسته بالنسبة لمختلف الفئات . ويؤكد الفصل الخامس والسادس من هذا القسم على قدرات الإنسان العقلية والجسمية وغيرها مع التأكيد على الذكاء والقدرات العقلية الخاصة . ويتبع هذا معالجة للميول على أساس أن القدرة والميل هما من أهم ركائز أى سلوك يقوم به الفرد .

وفى هذا القسم الأول من الكتاب معالجة تفصيلية لدوافع الأفراد وأثرها على السلوك وبيان نواتج منع هذه الدوافع من الإشباع ، مع عرض لموضوع اتجاهات الأفراد كدافع وموجه للسلوك .

وفى نهاية القسم الأول يجد القارئ معالجة لموضوع التعليم والتفكير على أساس أن التفكير الجيد هو محور كل سلوك سوى وبغاء .

أما القسم الثانى من الكتاب فيعالج سلوك الأفراد فى مجال العمل . فيخصص أحد فصول هذا القسم للسلوك التنظيمى ويتمثل فى سلوك الأفراد المحكوم بنظم ولوائح وقوانين العمل . وفى هذا القسم من الكتاب عرض لآثر العمل على سلوك العاملين وعرض لقضية توجيه العاملين للأعمال التى تناسبهم ، مع تطوير سلوكهم فى العمل .

وفى نهاية القسم الثانى يجد القارئ معالجة مبسطة لقضية هامة هى الرضا عن العمل والعوامل المؤثرة فيه .

هذا جهد متواضع يقدمه المؤلفون فى اتجاه تزويد القارئ ببعض الخبرات والمعلومات السلوكية الأساسية التى يحتاج إليها فى حياته اليومية . ونعتذر عن أى نقص أو تقصير أو خطأ فى الكتاب ، فما أوتينا من العلم إلا قليلاً .

المؤلفون

القسم الأول

العلوم السلوكية

مدخل لفهم سلوك الإنسان

- الفصل الأول : العصر الحديث وتأثيره على سلوك الإنسان .
- الفصل الثاني : السلوك وطبيعته وعناصره المختلفة .
- الفصل الثالث : أهداف وأهمية دراسة السلوك لمختلف الفئات .
- الفصل الرابع : مدخلات السلوك (إحساس الفرد وإدراكه للمثيرات المحيطة به) .
- الفصل الخامس : قدرات الإنسان (إمكانية القيام بسلوك معين) .
- الفصل السادس : الذكاء والقدرات العقلية الخاصة : ماهيتها وأثرها على السلوك .
- الفصل السابع : الميول وتيسير السلوك مع التركيز على الميول المهنية .
- الفصل الثامن : العوامل الوراثية والبيئة المؤثرة على سلوك الإنسان .
- الفصل التاسع : دوافع وحاجات الإنسان .
- الفصل العاشر : الاتجاهات كدافع وموجه للسلوك .
- الفصل الحادي عشر : منع دوافع الأفراد من الإشباع .
- الفصل الثاني عشر : التعلم وتعديل السلوك .
- الفصل الثالث عشر : التفكير كسابق وملازم ولاحق لكل سلوك .

الفصل الأول

العصر الحديث وتأثيره على سلوك الإنسان

لا يحدث سلوك الفرد ولا تصدر أفعاله وتصرفاته من فراغ ولكن كل سلوك يصدر عن الفرد عادة ما يتم فى إطار موقف معين . وهذه المواقف محكومة بالظروف وبالبيئة وبالفرد . لذلك ففهمنا لسلوك الفرد لن يكون كافياً ما لم نلق نظرة شاملة على طبيعة المجتمعات الحديثة التى يحيا فيها الإنسان وتتأثر به وتؤثر بدورها فيه وفى سلوكه .

ولعل أهم ما يميز العصر الحديث التقدم التكنولوجى الكبير الذى شمل كل شىء فى حياة الإنسان . حتى إن بعض العلماء يذكرون أن الإنسان قد حقق من التقدم المادى فى السنوات التى عاشها من بداية القرن العشرين أكثر مما حققه فى سنوات وجوده على هذه الأرض .

ولا أحد يستطيع أن ينكر الحياة السهلة الطيبة التى يعيشها الإنسان فى العصر الحديث بالمقارنة بالحياة التى كان يحياها الإنسان فى الماضى .

وقد شمل التطور المادى كل شىء يحيط بالإنسان : فالآلات زادت قدراتها وكفايتها وأصبحت تقوم بأعمال مذهلة . ووسائل المواصلات ووسائل بين الأفراد بعضهم ببعض شملها قدر هائل من التحسين والتطوير . واستخدم فى العصر الحديث الأسلوب العلمى فى الكثير من نواحى نشاط الإنسان فى المجال الصناعى والمجال الزراعى وفى غيرها من المجالات . وكان من نتيجة استخدام وتطبيق الأساليب العلمية فى الكثير من الأنشطة التى يقوم بها الإنسان أن زاد الإنتاج وتطور كما وكيفا فى مختلف المجالات . وزاد استماع الإنسان بالكثير من الطيات فى هذه الحياة .

ولم يدخل الإنسان التطور الكبير والتحسين المذهل على أساليب وطرق

الإنتاج وعلى الآلات التي تقوم بهذا الإنتاج فحسب ، وإنما أدخل التطوير الكبير أيضاً على وسائل الحرب والدمار التي أصبحت تهدد الحضارة الكبيرة التي أقامها الإنسان على هذه الأرض .

وإذا أردنا أن نحصر إنجازات الإنسان الهائلة في كل مجالات العمل الإنساني من فنون وآداب وصناعة وزراعة وطب وغيرها فلن يكفي هذا الحصر عشرات الكتب ، وأن ما قصد المؤلف الإشارة إليه في هذا المجال هو أن الإنسان يعيش الآن عصره الذهبي من ناحية إنجازاته المادية وأن الإنسان أصبح يستمتع بطيبات الحياة ما لم يكن متاحاً له في أي وقت من أوقات وجوده على هذه الأرض .

بعض ما يميز الحياة الحديثة

نعرض فيما يلي أهم ما يميز الحياة الحديثة لنرى الأثر الذي تتركه هذه الحياة الحديثة على سلوك الإنسان في العصر الحديث . وهذه المميزات مذكورة دون ترتيب مقصود وهي مذكورة أيضاً على سبيل المثال لا على سبيل الحصر :

١ - الحياة الحديثة تقوم على التنافس :

لا شك أن الحياة الحديثة تقوم على التنافس أكثر من قيامها على التعاون . والطفل منذ صغره ومنذ وقت دخوله المدرسة الابتدائية يحثه الآباء والكيار المحيطون به على أن يغلب ويتفوق ويكسب مما يثير الصراع في نفسه عند تعامله مع الأفراد الآخرين . وفي بلادنا على وجه الخصوص حيث ساد الزحام كل شيء زادت المنافسة . فأصبح التنافس قائم على مكان في المعهد التعليمي أو على مقعد في الاتوبيس وأصبح التنافس على فرصة عمل مناسبة وأصبح التنافس أيضاً على مسكن صحي

لا تقي . والتنافس المعقول الشريف له تأثيره المفيد على سلوك الأفراد وعلى توجيه وتنشيط هذا السلوك . ولكن التنافس إذا كان على كل شيء فى الحياة أرق الإنسان وأثقل كاهله وجعل حياته جحيما لا يطاق ، وأثر ذلك تأثيرا سيئا على نفسية الإنسان وعلى اتجاهاته وعلاقاته بالآخرين .

٢ - إطالة فترة التعليم والتدريب :

أدى التقدم التكنولوجى وصعوبة الكثير من الأعمال وتعقدتها فى السنوات الأخيرة إلى إطالة فترة التعليم والتدريب بالنسبة للأفراد . وأدى أيضا إلى زيادة التوسع فى إنشاء المدارس والمعاهد التعليمية . وهذه مؤسسات يقيمها المجتمع بحيث تمثل مرحلة انتقالية يقضى فيها بعض الوقت ويستقل بعدها إلى المجتمع الكبير بعد إعدادة اجتماعيا وثقافيا ومهنيًا لمواجهة مطالب هذا المجتمع . والواقع أن إطالة فترة التعليم والتدريب للأفراد ستزداد كلما ازداد تعقد المجتمع وعالم الأعمال . ولا شك أن هذه المؤسسات التعليمية التى تقيمها الدولة من أهدافها الأساسية إدخال التطوير المناسب على سلوك الأفراد حتى يوجهوا مطالب المجتمع وحتى يحققوا المواءمة بين مطالبهم ومطالب هذا المجتمع ، وحتى يكونوا قادرين على الاتصال الجيد بمجتمعهم وبأفراده ، وحتى يزدادوا من فاعليتهم وإسهامهم فى تقدم هذا المجتمع .

وفى السنوات الأخيرة لم تصبح الأسرة بمفردها ذات التأثير الكبير على سلوك الأفراد ، وإنما شاركتها فى ذلك المدرسة وغيرها من المؤسسات التعليمية ودخلت أجهزة الإعلام من صحافة وإذاعة وتلفزيون وغيرها كمنافس فى التأثير على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وقيمهم .

٣ - تعقد الحياة عموماً :

يتسم العصر الحديث بتعقد الحياة . وكلما زاد استمتاع الإنسان بطيبات هذه الحياة كلما زادت أعباؤه ومشاغله . فالشخص الذى يمتلك سيارة أو أكثر والكثير من الأجهزة الكهربائية الغالية فى المنزل والذى يمتلك فيلا محاطة بحديقة واسعة والذى يقوم بنشاط تجارى كبير ، لا شك أن هناك أمور كثيرة تشغله خاصة إذا تعطلت واحدة من هذه الأجهزة والآلات التى يستخدمها . كما أن امتلاكه لفيلاً أو عمارة كبيرة يزيد من مسؤولياته ومشكلاته ، فعليه أن يتعامل مع مصلحة الضرائب العقارية ومصلحة الضرائب وأحياناً مع المحاكم إذا ثارت مشكلات بخصوص ما يملك وعليه أن يواجه احتياجات ومتطلبات هذه الممتلكات ، وكلما زاد نشاط الفرد المهنى كلما زادت أعباؤه ومسؤولياته . وطبعاً ليس هذا يعنى أن يقلل الفرد من نشاطه أو أن يقلل من استمتاعه من طيبات الحياة حتى يقلل من أعبائه ومشكلاته ، ولكنها طبيعة الحياة التى يحياها الإنسان ولا بد من ضريبة يدفعها الإنسان كلما زاد من نشاطه وأعماله واستمتاعه ، لذلك كثيراً ما نلاحظ أن الأفراد الذين يعملون وينشطون أكثر ويكسبون أكثر ويطمحون أكثر ، يسودهم عادة قلق أكبر من التوتر والقلق .

٤ - كبر حجم المنشآت التى يؤدى فيها الناس أعمالهم :

وفى العصر الحديث زاد الاتجاه نحو الإنتاج الكبير نظراً لما يحققه من استخدام أمثل للموارد وتخفيض للنفقات الثابتة . وخرجت إلى الوجود المنشآت الضخمة كبيرة الحجم التى يؤدى فيها الناس أعمالهم ، حتى أن عدد العاملين فى بعض هذه المنشآت أصبح يزيد على عشرات الآلاف . وهذا يفرض على العاملين فى هذه المنشآت الكبرى أن يتعاملوا مع أفراد يختلفون عنهم فى

المستوى الوظيفي والثقافي والخبري ويختلفون عنهم في ظروفهم وأحوالهم الاجتماعية وتعارضت مصالح وحاجات مختلف قطاعات العاملين . وأصبحت قيادة هذه الأعداد الكبيرة من العاملين من الصعوبة بمكان . فالفائد الأعلى في هذه المنشآت الكبرى يتعامل بأسلوب غير مباشر مع هذه الأعداد الكبيرة من العاملين دون أن تكون لديه فرصة مقابلة العدد الأكبر منهم . وأصبح مهمة القائد في توجيه جهود هؤلاء العاملين والتنسيق بين الجهود من الصعوبة بمكان . وأصبح من الضروري أن يتوافر في القائد قدر كبير من المهارات السلوكية بجانب المهارات الفنية .

وفي مثل هذه المنشآت شعر الكثير من العاملين بالضيق وسط هذا البحر الهائل من العاملين . وتمعدت شبكة العلاقات الإنسانية، وأصبح من الضروري على الموظف أو العامل أن يكتسب قدرًا كبيرًا من المهارات السلوكية التي تساعد على حسن التعامل مع هؤلاء الأفراد المختلفين الذين يتعامل معهم كل يوم، وعلى أن يحسن توجيه سلوكه في مواجهة المواقف المعقدة للحياة اليومية .

٥ - سيطرة الآلة على حياة الإنسان :

من أهم ما يميز العصر الحديث سيطرة الآلة على حياة الإنسان . ولا ينكر أحد فضل الآلة على الإنسان من ناحية تطوير الإنتاج والارتفاع بمستواه وزيادة كميته بدرجة كبيرة وتحقيق الجودة والاتقان في هذا الإنتاج . هذا بالإضافة إلى أن الآلة أزاحت عن الإنسان عبء الكثير من الجهد البدوي الذي كان يبذله في عمله الإنتاج .

ولكن ظهرت مشكلة سيطرة الآلة وتسلطها على الإنسان . وأصبح على العمال الآن أن يزيدوا من جهودهم وأن يطوروا قدراتهم ومهاراتهم حتى تتماشى مع متطلبات الآلة واحتياجاتها . وأصبحت الآلة الآن تحظى باهتمام

الإدارة فى الكثير من المنشآت الصناعية الكبرى أكثر عما يحظى به العاملون أنفسهم . وارتفع ثمن بعض الآلات حتى أصبحت الآلة الواحدة تساوى آلاف بل وأحيانا ملايين الجنيهات وأصبح تعطل واحدة من هذه الآلات الهامة يعنى تعطل العمل كله بالمصنع الكبير وتعطل آلاف العاملين ، وفى ظل هذا الجو فقد العاملون فى المنشآت الكبرى التى تسودها الآلية الإحساس بالقيمة وبالمكانة ، وأصبح العاملون يلجأون الآن إلى العديد من الوسائل المشروعة وغير المشروعة لجذب انتباه الإدارة إليهم وإلى مطالبهم ، وكان العاملين يريدون أن يقولوا للإدارة « نحن هنا ، وكسانهم يريدون توجيه نظر الإدارة إلى وجودهم وتأكيد قيمتهم » .

وخشية الإنسان مستمرة من أن تحل الآلة مستقبلا محله فى القيام بمعظم الأعمال ، وأصبحت هذه القضية تقلق وتشغل بال الكثير من الأفراد فى مختلف البلاد . ولو أن هذه الخشية يقلل منها التأكيد على أن الإنسان مهما حدث سيظل سيد هذه الآلة ، فهو مبتكرها وصانعها وموجهها وهو الذى يصونها ويغذيها لكى تقوم بعملها ، ولن يحدث فى وقت من الأوقات أن تحل الآلة محل الإنسان نهائيا فى عمل كل شئ ، فالإنسان سيظل سيدا على هذه الأرض وسيدا للآلة .

٦ - الأهداف غير الواقعية التى يضعها الأفراد لأنفسهم :

لا شك أن الأهداف تعتبر موجهة مفيدا لسلوك الفرد . فالأهداف الجيدة تخلق السلوك الجيد . ولكن مشكلة العصر الحديث الذى يعيشه الإنسان أن الكثير من الأهداف التى يضعها الإنسان لنفسه أهدافا غير واقعية . وكثيرا ما تكون أهدافا رائفة ولا يمكن تحقيقها . ولتوضيح ذلك نقول أن الهدف الواقعى هو ذلك الهدف الذى إذا تحقق يكون فيه مصلحة الفرد والجماعة . والهدف

الواقعي هو الذى يتمكن الفرد من بذل الجهد المعقول للوصول إليه وتحقيقه .
ولكن دعنا نرى صورة من صور الأهداف غير الواقعية فى مجتمعنا : قام المؤلف بسؤال عدد من طلاب الثانوية العامة عن خططهم وأهدافهم المهنية بعد الحصول على الشهادة الثانوية العامة فكان أن تركز حوالى ٨٠ ٪ من الطلاب فى أهدافهم التعليمية والمهنية فى رغبتهم فى دخول كليات الطب والهندسة والكليات العسكرية ليصبحوا أطباء ومهندسين وضباطا فى الجيش . وطبعاً هذه الأهداف تعتبر غير واقعية بكل المعايير ، فالمجتمع لا يطيق أن يصبح غالبية شبابه المتعلم أطباء ومهندسين وضباطاً ، لأن المجتمع يحتاج إلى مئات المهن الأخرى نفس احتياجه إلى المهن السابقة ، كما أنه ليس من المعقول أن يكون لدى كل هؤلاء الطلاب الذين يهدفون لدخول كليات الهندسة والطب والكليات العسكرية الاستعدادات العقلية والقدرات والميول اللازم توافرها للنجاح فى مثل هذه الكليات . وهذا أمر بديهي تقررته دراسة قدرات واستعدادات الأفراد العقلية .

وقد أصبحت الآن الأهداف غير الواقعية ظاهرة منتشرة بين الكثير من الأفراد فى مختلف المجتمعات الحديثة .

ويزيد احتمال وضع الأفراد لأنفسهم أهداف غير واقعية مع نقص التوجيه والإرشاد لهؤلاء الأفراد ، ومع سيادة بعض القيم الزائفة والاتجاهات السالبة الخاطئة فى المجتمع ومع عدم فهم الأفراد لأنفسهم .

ولا شك أن الأهداف غير الواقعية توصل الأفراد إلى الفشل وتجعلهم يواجهون الرخايط وخيبة الأمل والصراع النفسى فى حالة عدم تمكنهم من تحقيق هذه الأهداف مما يؤثر تأثيراً سيئاً على سلوكهم عموماً وعلى اتجاهاتهم نحو الحياة ونحو أنفسهم .

وعلى القادة فى كل مجال أن يراعوا ذلك بالنسبة لتابعيهم حتى يساعدوا هؤلاء التابعين على أن يضعوا لأنفسهم أهدافا واقعية يمكنه التحقيق ، وأن تكون الأهداف المراد تحقيقها فى مجال العمل معقولة بحيث يمكن العاملين من تحقيقها مع بذل مزيد من الجهد .

أما الأهداف غير الواقعية بعيدة النال فى مجال العمل فلا تفيد العاملين ولا تحرك سلوكهم تحريكا موجبا ، لأن الأهداف بعيدة النال تفقد قدرتها على حفز العاملين وعلى تحريك سلوكهم لعدم استطاعتهم تحقيقها .

٧ - سعى الإنسان الزائد والمتطرف فى سبيل إشباع حاجاته :

ومن السمات التى يتميز بها العصر الذى نعيش فيه مغالاة الإنسان وسعيه الزائد فى سبيل إشباع حاجاته . فلم يعد الإنسان يسعى لإشباع حاجاته الأساسية فحسب من مأكلا ومشرب وملبس ومسكن ، ولكنه يزيد من جهده ويرهق نفسه فى سبيل اقتناء واكتناز أشياء ليس لها قيمة فى حياته أو تزيد عن احتياجاته ولا تحقق له السعادة والأمن . وهذا القول ينطبق على معظم أفراد الطبقات المتوسطة وفوق المتوسطة فى مجتمعنا وغيره من المجتمعات ، وفى الكثير من الأسر المتوسطة نجد ميلا إلى اكتناز وتكديس الملابس وقطع الأثاث والتحف والأجهزة الكهربائية . وكثيرا لا تستخدم الأسر هذه الأشياء وإنما يشكل اقتناؤها واكتنازها لذة لدى إنسان العصر الحديث فقد نجد لدى أسرة معينة عددا من أجهزة التسجيل أو الأدوات الكهربائية الحديثة المستخدمة فى المطبخ وأدوات المائدة الغالية أو غيرها ، وهذه الأشياء عادة لا تستخدم ، وكثيرا ما يكون اقتناء هذه الأشياء للعرض فقط أو يكون الفرد فى اقتنائه لها مقلدا ومتشبيها بالغير . فهناك قول أمريكى : To keep up with the Jones يمثل اتجاهها عاما عند الكثير من الأسر فى المجتمعات الحديثة فكل أسرة تحاول أن تتشبه

بغيرها من الأسر وتريد أن تلحق بالأسر الأخرى فيما حققته من ماديّات الحياة دون تفكير . فمثلاً قد نجد أسرة في بلادنا ليست في حاجة ملحّة إلى إدخال التليفون في المنزل وكل استخدامات التليفون بالنسبة لها تتركز في مكالمات وثرثرة لا تفيد ومع ذلك تحرص هذه الأسرة على أن يكون التليفون موجوداً في المنزل تقليداً للأسر الأخرى وحتى تكتمل مظاهر الطبقة المتوسطة وحتى تلحق بالأسر الأخرى . وهذا يعتبر شكلاً من أشكال الاجتماعي السائد في عصرنا الحديث .

ولعل هذا الموقف يذكر المؤلف بحالة موظف بسيط قليل الدخل ، استدان واقترض ليقتنى ثلاثة أجنبية ١٢ قدم ولما سأله المؤلف عما يضعه في الثلاثة في ذلك الوقت ذكر أنها خاوية على عروشها لأن لديه خمسة أبناء على حد قوله «ياكلون الزلط» وليس هناك من شيء يتبقى ليوضع في الثلاثة اللهم إلا «المية السقعة» . ولما سأله المؤلف عن السبب الذي دفعه إلى الاستدانة للحصول على ثلاثة بالرغم من حاجته إلى أشياء أخرى بصورة أكثر إلحاحاً . ذكر أن زوجته أصرت على اقتناء الثلاثة وألحت في ذلك حتى تشبه بأولاد عمومته وخالتها ، وذكر أن زوجته كانت تجد لذة وإشباعاً كبيراً في دعوة كل زائر لمنزلها لمشاهدة الثلاثة الجديدة .

وقد يتساءل القارئ وما ضرر إتجاه بعض الناس من أفراد الطبقة المتوسطة وما فوقها نحو تكديس سلع وأدوات وأجهزة وتخف في منازلهم دون أن يقوموا باستخدامها ؟ وللدرد على ذلك : أن هذه الأشياء قد بذل في سبيل اقتنائها المال الذي يحصل عليه الفرد بالجهد والعرق . وكثيراً ما يرهق الأفراد ويتعبون أنفسهم أو يلجأون إلى سبل غير مشروعة لاقتناء مثل هذه الأشياء التي لا يستعملونها ولا يستخدمونها والتي لا تجلب لهم أى سعادة أو هدوء بال . وكل ما تفعله هذه الأشياء لهم هو تكديس وازدحام المنزل بها .

٨ - تعدد الأدوار التي يؤديها الفرد في الحياة :

من أهم ما يميز الحياة الحديثة تعدد الأدوار التي يؤديها الفرد في الحياة . وفي الأزمنة البعيدة الماضية لم تكن الأدوار التي يؤديها الفرد يمثل هذا التعدد والاتساع . فالفرد الآن قد يؤدى عمله فى موقع معين كرئيس وبعد لحظات يتصرف كمروءوس عند تقابله مع آخر فى مركز وظيفى أعلى . والفرد قد يكون معلما وأستاذاً فى الصباح ثم يسمى طالبا فى الدراسات العليا بإحدى كليات التربية . وكل دور يؤديه الفرد فى الحياة يتطلب منه سلوكا معيناً وأسلوب تعامل مختلف ، وكل دور يؤديه الفرد فى الحياة يترك آثاره وبصماته على شخصيته .

٩ - كثرة عدد الجماعات التي ينتمى إليها الفرد :

فى العصر الحديث قد ينتمى الفرد الواحد لعدد كبير من الجماعات فى نفس الوقت . فهو عضو فى جماعة الأسرة ، وقد يكون عضواً فى جماعة النادي وعندما يكبر يكون عضواً فى جماعة العمل وقد ينتمى إلى نقابة مهنية معينة فيصبح عضواً فيها . وهذه الجماعات يلعب فيها الفرد أدواراً مختلفة . فقد يكون الطالب عضواً تابعاً فى الأسرة ولكنه قد يقوم بدور القيادة والريادة بالنسبة لفريق كرة القدم بالمدرسة التى يتعلم فيها . وكثيراً ما تتنازع الجماعات العديدة التى ينتمى إليها الفرد فى وقت واحد ولاء وجهود ووقت الفرد . وكثيراً ما يتصارع ولاء الفرد بالنسبة للجماعات التى ينتمى إليها . ومن أمثلة ذلك ما يحدث بالنسبة لرئيس العمال فى المصنع الكبير من حيث تصارع ولاءه للعمال الذين يرأسهم والذين نهض من بين صفوفهم وعاش سنوات طويلة كفرد منهم ، وولائه للإدارة العليا التى يهمه أن ترضى عنه وعن جهوده حتى تعطيه من الإمكانيات ما يمكنه من حسن القيام بدوره وبأعباء وظيفته . ويتصارع

هذان الدوران لرئيس العمال الأمر الذى يتطلب منه أن يقود نفسه بحكمة وتقل بينهما ويقوم بالتوفيق بين مطالب هذين الدورين حتى لا يتصارعان أو يتضاربان .

١٠ - سهولة الانتقال والاتصال نقل التأثيرات الخارجية للفرد :

شهد إنسان العصر الحديث ومع مطلع هذا القرن تطوراً هائلاً فى وسائل الانتقال والاتصال . ولم يعد الإنسان يتأثر فقط بما يجرى فى مجتمعه وداخل وطنه بل إن كل ما يحدث فى بلد من بلدان العالم يجد طريقه بسرعة إلى خبرة الأفراد فى البلدان الأخرى . وكان لهذا تأثير كبير على سلوك الأفراد . فلم يعد الأفراد يتأثرون فقط بثقافة بلدهم بل أصبحوا يتأثرون أيضاً بما يأتى إليهم من ثقافات الدول الأخرى : شرق وغرب .

وكثيراً ما يؤدى ذلك إلى تغيير فى قيم واتجاهات الأفراد وإلى تعديل فى أفكارهم ومواقفهم بالنسبة لبعض قضايا ومسائل الحياة . وكثيراً ما يوقع هذا الأفراد فى صراعات نفسية . ومن أمثلة ذلك الصراع الذى يعانى به الشباب المصرى المتدين إذا سافر إلى بعض البلاد الأوروبية وأتيحت له فرصة الاطلاع على ما فى هذه المجتمعات من حرية وإباحية جنسية . ومن أمثلة الصراعات ما يواجهه الأفراد الذين تربوا فى مجتمع يسوده القهر والاستبداد وحكم الفرد المطلق عندما يتطلعون على الديمقراطية والحرية التى يتمتع بها المواطنون فى بعض الديمقراطيات الغربية . وعندما يطلعون على الحريات التى يتمتع بها .

المواطن هناك وحقه الكامل فى التعبير عن آرائه وأفكاره ومعتقداته طالما أن ذلك لا يسيء أو يضر بحرية المواطنين الآخرين وبمصلحة الوطن .

ومن أمثلة التأثيرات النفسية والسلوكية التى تستقل إلى الأفراد فى وطن معين عن طريق الاستيراد من بلد آخر ، ما يحدث للشباب المصرى أو العربى

المسافر إلى البلاد الأوروبية للعمل أو للسياحة عندما يشاهد مظاهر الحضارة المادية الغربية فينبهر بها فيرجع متأثراً متأثراً كثيراً بما شاهده ساخطاً على أمور كثيرة في وطنه رافضاً لها . ولكن هؤلاء الشباب نظراً لنقص خبرتهم وقصر بصيرتهم لا يكادون يرون جوانب الضعف والتخلف المعنوي والإنساني الذي بدأ يتسلل إلى المجتمعات الأوروبية التي ازدهرت ازدهاراً كبيراً من الناحية المادية في السنوات الأخيرة ، ومن أمثلة ذلك التفكك الأسرى الشديد الذي أصاب الكثير من المجتمعات التي حققت الكثير من الرخاء المادى مما جعل الأفراد يحسون أنهم وحيدون في هذه الحياة إذا واجهتهم صعوبات أو مشكلات أو كارثة من كوارث الحياة وقد أوصل هذا الكثير من الأفراد هناك إلى السلق والاضطراب النفسى . ومن المدهش أن حالات الانتحار والرغبة من جانب الأفراد فى إنهاء حياتهم تلك النهاية السعسة قد زادت زيادة كبيرة فى البلاد التى حققت تقدماً مادياً كبيراً وحققت فندراً كبيراً من الرفاهية المادية لجموع المواطنين . وكان قول السيد المسيح عليه السلام يصدق فى هذا المجال « ماذا يربح الإنسان لو كسب العالم كله وخسر نفسه » فالإنسان قد يربح الحياة كلها بمادياتها ، ولكنه قد يخسر نفسه ولا ينعم بالطمأنينة والأمن والسلام النفسى .

١١ - زيادة قيمة العمل بالنسبة للأفراد وزيادة مشكلاته :

زادت قيمة العمل فى العصر الحديث حتى أصبح العمل هو الأساس الذى يعرف به الفرد . فلم يعد الحسب والنسب والمال هو المعرف بالفرد . ولكن يعرف الفرد بماذا يعمل . وقد أوضحت الدراسات النفسية الأثر الكبير للعمل على سلوك الأفراد ، وثبت أنه لا استقرار أو أمن نفسى ولا تكيف وتوافق سوى يقوم به الفرد فى حياته إذا لم يجد العمل المناسب والمشيع . ويقصد بالعمل المشيع ذلك العمل الذى يشيع دوافع الفرد المادية والنفسية والعقلية والاجتماعية .

وبالرغم من التنوع الكبير فى الأعمال التى يقوم بها الأفراد فى العصر الحديث وتحسن ظروف العمل وأدواته ووسائله ، وبالرغم من ارتفاع الدخل التى يحصل عليها الأفراد من العمل وانخفاض ساعات العمل وزيادة وقت الفراغ بالنسبة للعاملين وتوجيه مزيد من الرعاية الاجتماعية إليهم ، إلا أن طبيعة العمل فى العصر الحديث حملت فى طياتها بعض المشكلات الأساسية بالنسبة للعاملين . ومن أمثلة هذه المشكلات تطبيق أسلوب تقسيم العمل بصورة متطرفة وتطبيق هذا الأسلوب فى الكثير من المنشآت . فكثيراً ما نجد العامل يقوم بعملية واحدة يكرها طوال اليوم دون تغيير أو تعديل ، فقد يقوم بلحام سلك معين فى جهاز ، أو يقوم بثبيت شئ بمسار فى آلة معينة أو قد يقوم بتحريك مفتاح فى جهاز أو الطرق بآلة معينة على قطعة من المعدن الساخن . وانتقلت عدوى تقسيم العمل بصورة متطرفة من العمل الصناعى إلى العمل المكتبى . فكثيراً ما نجد أفراداً فى إدارة الحسابات بإحدى الشركات التجارية الكبرى وكل منهم يقوم بعملية حسابية أو كتابية معينة لا يغيرها . فقد نجد أفراداً كل عملهم تسجيل أرقام وبيانات أو معلومات معينة فى دفتر محاسبى أو سجل معين ، ونجد فرداً يقضى كل وقته فى تسجيل البريد الوارد أو الصادر الخاص بالإدارة التى يعمل فيها ، وقد نجد آخر كل عمله فى اليوم وكل يوم كتابة أرقام وأسماء وبيانات معينة على الشيكات الصادرة من المنشأة لحساب الأفراد والجهات المختلفة .

ولا شك أن التخصص له مزايا كبيرة . فالتخصص قد مكن العامل من اتقان العمل المحدود الذى يقوم بتكراره كل يوم عشرات المرات . كما أن التخصص سهل عملية إعداد وتدريب العامل على العمل . ووفر الكثير من الوقت والجهد الذى كان يستغرق فى الماضى فى عملية إعداده . خذ لذلك مثلاً إعداد كاتب الحسابات الذى يقوم بتسجيل عملية معينة فى وقت محدد ، يمكن

أن يتم هذا الإعداد فى شهور قليلة . ولكن إعداد المحاسب الذى يلم بكافة أجزاء الدورة المحاسبية والذى يدرك مشكلاتها يحتاج إلى وقت طويل وجهد كبير .

وبالمثل فى العمل الصناعى ، فمثلاً إعداد نجار يقوم بكل العمليات على الأخشاب حتى الوصول إلى قطع الأثاث التى تمثل المنتج النهائى يتطلب وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً ولكن إعداد مجموعة من الأفراد كل منها يقوم بعملية صناعية واحدة على الأخشاب فى مصنع كبير حيث لإنتاج الأثاث يتبع أسلوب تقسيم العمل ، لا يتطلب مثل هذا الإعداد إلا أشهراً قليلة . ومن المتوقع أن نجد فى مثل هذا المصنع آلاف من العمال تقوم كل مجموعة منهم بعمل معين يكررونه طول اليوم . فقد يتخصص عدد من العمال فى قطع وقص الخشب باستخدام المناشير الكهربائية . وقد يتخصص آخرون فى تسوية الأخشاب وإعدادها وتجهيزها . وقد يتخصص عدد آخر فى وضع الرسوم والتصميمات ، ويقوم آخرون بتنفيذها ، وقد يتخصص بعض العمال فى إنتاج جزء معين من قطعة أثاث واحدة . وقد يتخصص عدد آخر من العمال فى أعمال الدهان والنقش وهكذا .

وبالرغم من المزايا التى حققها التخصص وتقسيم العمل للصناعة ولغيرها من الأعمال ، فإن التخصص الدقيق وتقسيم العمل المغالى فيه كانت له مساوئ كبيرة : ومن هذه المساوئ شعور العمال بالملل وفقدان إحساس العامل بقيمته وبقيمة ما يقوم بإنتاجه . فأى إشباع يمكن أن يشتهه العامل من وراء دق مسمار طول اليوم وكل يوم أو من تحريك مفتاح فى آلة أو النظر إلى مؤشر ثمانى ساعات يومياً ؟

وقد أدى التخصص وتقسيم العمل بصورة متطرفة إلى إدخال بعض التغيرات السالبة غير المرغوب فيها بشخصية العاملين مع فقدانهم القدرة على

التعديل والتحسين والابتكار بالنسبة للأعمال التي يقومون بها . ففى ظل التخصص وتقسيم العمل الدقيق عادة ما يحدد للعامل مسبقا كل تفاصيل العمل أو الوظيفة التي يقوم بها والنشاط الذى يمارسه ، بحيث لا يترك للعامل أو الموظف الكثير من فرص التصرف أو الاختيار بالنسبة لما يقوم به من أعمال .

١٢ - زيادة الحركة الطبقة فى العصر الحديث :

وفى عصرنا الحديث وعلى الأخص فى البلاد النامية زادت الحركة الطبقة ومن المعتاد تقسيم طبقات المجتمع إلى طبقات : الطبقة العليا والطبقة المتوسطة والطبقة الدنيا . وقد تقسم الطبقة الواحدة داخليا إلى عدة أقسام . والحركة الطبقة عادة ما تكون من أسفل إلى أعلى ، وتمثل فى الأفراد الذين عن طريق التعليم والذكاء والجهد والإخلاص والمثابرة فى الحياة يرتقون طبقيا . فمثلا فى مصر نجد أن الكثيرين من أفراد الطبقات الدنيا نهضوا وارتقوا وأصبحوا من أفراد الطبقة المتوسطة وسلاحهم فى ذلك التعليم واستغلال الذكاء وبذل الجهد المخلص فى الحياة .

ولعل من أهم الأسباب التى يسرت الحركة الطبقة من أسفل إلى أعلى فى مصر وفى غيرها من البلاد النامية التعليم المجانى المستاح حتى مرحلة التعليم العالى للأفراد القادرين عقليا . ولا شك أن هذا التعليم يعتبر السلاح الأول لهؤلاء الأفراد فى الحركة الطبقة إلى أعلى فى المستقبل . كما أن بعض التقاليد المعوقة للحركة الطبقة قد اختفت بعد ثورة ٢٣ يوليو . فليس فى مصر ما يمنع أى فرد الآن من الحركة الطبقة إلى أعلى إذا حصل قدرًا كافيًا من التعليم واستغل ذكاه استغلالا مناسباً وبذل الجهد المخلص فى العمل . تقول هذا لأنه فى بعض البلاد العربية ، كثيرًا ما يقف حائلًا دون ترقى الفرد طبقيا عدم انتمائه لواحدة من العائلات ذات الاسم والشهرة فى المجتمع .

ولا شك أن الحركة الطبقة النشطة في مصر وفي عدد من البلدان لها تأثير كبير على سلوك الأفراد وعلى طموحهم . فلم تعد هناك موانع أو حوائل تعوق الفرد من تحقيق التقدم في مجتمعه إذا استغل ذكائه وأخلص وبذل الجهد .

وفي الوقت نفسه ليس الفرد بمأمن من الانزلاق والتدهور طبقاً إذا أهمل التعليم وإذا بدد أمواله وأساء استغلال ذكائه ولم يخلص في عمله وفي علاقاته وفي حياته .

وسيرى القارئ في فصل آت من الكتاب كيف تلحق الطبقات الاجتماعية من تأثيراتها على الأفراد المتمين لها ، وكيف أن هناك بعض السمات السلوكية العامة التي تجمع أفراد الطبقة الاجتماعية الواحدة .

١٣ - الاتجاه نحو التصنيع في العصر الحديث وآثاره السلوكية :

ولا شك أن الاتجاه للتصنيع ظاهرة عامة في جميع البلاد وخاصة البلاد النامية . فالاعتقاد السائد في البلاد النامية أنه لا خلاص لها من الفقر والتخلف إلا بالاتجاه نحو الصناعة . وما يهمنا من هذا الموضوع المتعدد الجوانب أن الصناعة وما صاحبها من تجمع أعداد كبيرة في مكان واحد كان لها تأثيراتها الواضحة على السلوك الاجتماعي لهؤلاء العاملين ، وعلى العلاقات الاجتماعية القائمة بينهم ، هذا بالإضافة إلى أن السلك المطلوب في الصناعة يختلف في نواحي كثيرة عن السلوك المطلوب أو السائد في المجتمعات الزراعية ، فالمجتمعات الصناعية تتطلب أن تسود قيم معينة جموع العاملين ، فمن القيم الهامة في هذا المجال قيمة الوقت والنظام والمحافظة على المواعيد والدقة والموضوعية . كما أن العمل الصناعي يتطلب تعليمًا مدرسيًا معينًا وإعدادًا خاصًا وتدريبًا لمختلف قطاعات العاملين . كما أن الإنسان يستطيع أن

يتحكم ويقوم بضبط الإنتاج في المجال الصناعي أكثر منه في المجال الزراعي حيث تدخل في الحالة الأخيرة الظروف الطبيعية والجوية والآفات فتؤثر تأثيراً خطيراً على الإنتاج .

والمهم لنجاح الإنتاج الصناعي أن يعد الأفراد إعداداً مناسباً لذلك ، كما أنه من اللازم تغيير قيم واتجاهات الأفراد الذين عاشوا في ظل المجتمعات الزراعية وتحولوا للعمل في الصناعة حتى يتبنوا الاتجاهات والقيم الجديدة المطلوبة للإنتاج الصناعي ، وأن تزودهم بالمهارات والقدرات اللازمة للنجاح في العمل الصناعي .

ومن مظاهر التغير في قيم واتجاهات العاملين في المجال الصناعي أن كثرة الأبناء بينما تعتبر ميزة بالنسبة للعاملين في الزراعة ، فإن كثرة الأبناء تعتبر عبأ بالنسبة للأباء العاملين في المجال الصناعي ، لأن الآباء الذين يعملون في الصناعة عليهم أن يتحملوا عبء إعاشة وتعليم هؤلاء الأبناء لسنوات طويلة حتى الانتهاء من الدراسة : كما هو حادث في بلادنا .

وقد أثبتت البحوث أيضاً أن العاملين في مجال الصناعة في معظم بلاد العالم أكثر طموحاً بالنسبة لمستقبل أبنائهم التعليمي والمهني . وقد أوضحت هذه البحوث أن الغالبية العظمى من العمال الصناعيين مثلاً لا يريدون لأبنائهم أن يلتحقوا بنفس منهم ، وإنما يتمنون أن يحصل أبنائهم على أعلى درجات التعليم والالتحاق بإحدى المهن التخصصية العالية . وهذا الوضع يختلف كثيراً عما كان يحدث في الماضي وحتى مطلع هذا القرن حيث كان العامل الصناعي يتمنى أن يلحق ابنه بنفس عمله وأن يشغل نفس وظيفته عندما يكبر ويحال إلى المعاش .

وقد خرجت معظم الدراسات السلوكية والإنسانية ذات القيمة من مجال

الصناعة . فالصناعة فى البلاد الأوربية المتقدمة وعلى رأسها الولايات المتحدة لديها من الأموال التى توجهها لمشل هذه الدراسات سعيًا وراء زيادة إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية وتقليل المشكلات فى مجال العمل وهذا فى النهاية يعود بالنفع المادى الكبير على الصناعة نفسها ويحقق الفائدة للعاملين ، ففى الواقع لا يوجد تعارض أساسى بين مصلحة العاملين ومصلحة المنشأة إذا ساد الجميع روح التفاهم والتقدير المتبادل .

١٤ - التغيير السريع والمستمر أحد سمات العصر :

أهم ما يميز الحياة الحديثة التغيير السريع والكبير الذى يشمل الكثير من جوانب الحياة ، فالتقدم التكنولوجى الكبير يضيف جديدًا كل يوم للأدوات والأجهزة والآلات التى يستخدمها الإنسان . والآلة التى تعتبر متفوقة ومتقدمة وحديثة اليوم قد تصبح آلة متخلفة بعدد قليل من السنوات . ولم يشمل التغيير السريع فقط الأدوات والأجهزة التى يستخدمها الإنسان وإنما شمل التغيير نظم وأساليب العمل والإنتاج وكذلك شمل التغيير السريع القوانين والنظم التى تحكم حياة الإنسان . والإنسان من عادته مقاومة التغيير حتى لو كان هذا التغيير سيئًا له فى المستقبل بالفوائد والمزايا . وترجع مقاومة الإنسان إلى أن هذا التغيير يعنى المجهول بالنسبة له وأن هذا التغيير يعنى تعديل وتغيير كثير من الأوضاع القائمة التى اعتادها الإنسان وأصبح أكثر أمانًا واستقرارًا معها .

والتغيير فى العصر الحديث شمل أيضًا النواحي الاجتماعية والاقتصادية والعلاقات الأسرية ، وحتى العلاقات الدولية أصبحت دائمة التغيير والتبديل فى عصرنا الحديث .

والتغيير قائم وحادث ، ليس له من دوافع مهما واجه هذا التغيير من مقاومة . وتشتد مقاومة الأفراد للتغيير إذا تعلق بأمور هامة وعامة فى

حياتهم . ويمكن أن نقتل من مقاومة الأفراد للتغيير إذا اشتركوا في إحداث هذا التغيير ، وإذا هينوا لتقبله وإذا ساعدنا هؤلاء الأفراد على حسن التعامل مع التغيير ونتائجه ، وإذا كان هذا التغيير تدريجياً لا طفرة فيه .

١٥ - كثرة القيود والحدود المفروضة على سلوك الفرد:

في المجتمع الحديث زادت القيود والحدود المفروضة على سلوك وتصرفات الأفراد ، وذلك بسبب زيادة التدخل الحكومي الظاهر في مختلف نواحي نشاط الدولة وتعقد الحياة وتضارب مصالح الناس . ومن الواضح أن التدخل الحكومي في نشاط وسلوك الأفراد يزداد في البلاد الاشتراكية والشيوعية عنه في البلاد الرأسمالية .

فالإنسان الآن يجد الكثير من التدخل الحكومي في شونه وتصرفاته . فلم يعد يستطيع مثلاً أن ينتج السلع التي يريد بها وبالمواصفات التي يحددها هو . ولم يعد يستطيع أن يسعر السلعة كما يشاء . وعلى الفرد الذي يريد أن ينتج سلعة معينة أن يخضع نفسه لتدخل ورقابة جهات وأجهزة حكومية كثيرة متعددة عليه أن يتعامل معها ويحصل على موافقتها .

وفي العصر الحديث لم يعد في مقدور الفرد الذي يمتلك ويدير منشأة تجارية أو صناعية أن يعطى العاملين الأجور التي يقررها ، بل عليه أن يخضع نفسه للقوانين المنظمة للحد الأدنى للأجور . ولم يعد في استطاعته أن أراد أن يفصل أحد العاملين إلا في أحوال معينة حددها القانون . كما فرض القانون على هذا الفرد عدم تشغيل أفراد في منشأته إلا في حدود سن معينة . كما حدد القانون أيام العمل وساعاته وعلى صاحب العمل أن يخضع نفسه لهذه الحدود .

والأمثلة كثيرة على أن الإنسان في العصر الحديث قد وضعت الكثير من

القيود والحدود على سلوكه وعلى تصرفاته وأفعاله ، بل أن على الفرد فى العصر الحديث أن يتحدث بأساليب مختلفة تختلف باختلاف الأفراد الذين يتعامل معهم . فاللغة التى يخاطب بها رئيسه فى العمل تختلف عن اللغة التى يخاطب بها مرؤوسيه أو زميله . ولم يعد يمكن للموظف الذى يعمل فى منشأة حكومية أو هيئة عامة أن يتصرف أو يتخذ قراراً حراً إلا فى حدود عدد كبير من اللوائح والنظم والقوانين المحددة لسلوكه وأفعاله وتصرفاته فى مجال العمل .

١٦ - عدم الاستقرار الدولى والصراعات العسكرية والسياسية :

لا شك أن عدم الاستقرار الذى يسود العالم والصراعات السياسية والعسكرية التى تسود مناطق مختلفة من هذا العالم تؤثر تأثيراً شديداً على حياة وسلوك الإنسان فى العصر الحديث . فعن طريق التقدم الهائل فى وسائل الانتقال والاتصال أصبح الإنسان يحس ويشارك كل توتر أو صراع عسكرى أو سياسى يقع فى أى مكان من هذه الأرض ، ولا يملك الإنسان إلا أن ينفعل بما يحدث ويتوتر ويقلق بسببه .

والمخاطر التى تهدد العالم الآن من الحروب الذرية والهيدروجينية والكيميائية والميكروبية وغيرها تسبب القلق لإنسان هذا العصر ، خاصة وأن قرارات الحرب والسلام وبقاء وفناء هذا العالم موضوعة فى أيدى قلة من قادة الدول الكبرى - وهم بشر بكمالهم ونقائصهم وقد يضطربون نفسياً وقد يخطئون وقد يتهورون . وأى قرار خطأ أو مستهور للحرب بين الدول الكبرى يعرض الأرض وما عليها للفناء والدمار ، ولن يسلم من هذه الحرب - إذا وقعت لا قدر الله - بلد قريب أو بعيد . أليس لهذا الوضع الخطير تأثيره السيئ على واقع الإنسان وعلى أمنه وعلى مستقبله .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - حقق الإنسان في العصر الحديث قدراً كبيراً من الإنجازات المادية التي أوصلته للرفاهية . ناقش هذه العبارة .
- ٢ - تميز العصر الحديث ببعض الظواهر التي لها تأثير على سلوك الإنسان .
اعرض مع الشرح خمساً من هذه الظواهر .
- ٣ - أشرح أثر كل مما يأتي على سلوك الإنسان في العصر الحديث :
 - أ) سيادة الآلة وسيطرتها وخاصة في المجال الصناعي .
 - ب) تقسيم العمل المغالي فيه .
 - ج) التغيير السريع في نظام العمل وطرائقه وأدواته وآلاته .
 - د) سهولة الاتصال والانتقال في العصر الحديث .
 - هـ) اتجاه المجتمعات الزراعية نحو الصناعة .
- ٤ - زادت قيمة العمل في حياة الإنسان في العصر الحديث وزادت مشكلات هذا العمل . اشرح هذه العبارة .
- ٥ - زاد عدد الجماعات التي ينتمى إليها الفرد في العصر الحديث وتعددت أدواره فيها . اشرح أثر ذلك على سلوك الفرد وأفعاله وتصرفاته .
- ٦ - اشرح أثر التدخل الحكومي على سلوك الإنسان وتصرفاته ونشاطه الاقتصادي .

الفصل الثانى

السلوك : طبيعته وصورة

وعناصره المختلفة

كان السلوك محل اهتمام الإنسان منذ القدم ، وكان ذلك جزءاً من محاولة الإنسان فى فهم حقيقة نفسه ووجوده ، وقد أدى تقدم العلوم الطبيعية فى المائة سنة الماضية إلى تأكيد حقيقة أن الإنسان إذا أراد أن يعيش لابد له أن يفهم غيره من الناس ويعرف كيف يتعامل معهم . ومن المدهش أن نلاحظ أنه خلال السنوات القليلة الأخيرة اتجه الناس أكثر وأكثر إلى علماء النفس وغيرهم من علماء الاجتماع للمساعدة على فهم السلوك الإنسانى والتنبؤ به .

والاهتمام بشرح وتفسير وضبط السلوك الإنسانى ليس تطوراً جديداً فى كل نواحيه ، فمنذ أقدم العصور والإنسان يحاول دراسة نفسه فى بحثه لشرح حقيقة مشاعره وخبراته وسلوكه ، وقد لجأ أحياناً لتفسير بعض نواحي السلوك الشاذ باللجوء للشعوذة والدين والفلسفة ، وأخيراً لجأ إلى الأسلوب العلمى للبحث Scientific investigation .

وقد ظهرت فى الماضى الكثير من النظريات التى يبدو عليها صفة العلمية ولكنها فى الحقيقة بعيدة كل البعد عن هذه العلمية ، وكانت هذه النظريات مع إلتجاوز فى التسمية - تهدف إلى إلقاء الضوء على طبيعة الإنسان والتعرف على بعض جوانب سلوكه ومحاولة التنبؤ بهذا السلوك .

ومن أقدم هذه النظريات تقسيم هيبوقراط أبو الطب (٤٠٠ ق.م) الذى أرجع الطبيعة الإنسانية إلى أربعة أنواع من الامزجة . المزاج الدموى والصفراوى والسوداوى والبلىغمى أو الليمفاوى ، وتبعاً لنظرية هيبوقراط فإن

الشخص الذى تسوده العصارة السوداء - على سبيل المثال - يبدو عليه الهدوء الزائد والحزن ، كما أنه عادة ما يكون كثير التأمل والتفكير ، أما الشخص الذى تسوده العصارة الصفراوية فإنه يميل لأن يكون سريع الاستشارة والتهميج وأكثر رغبة فى العدوان .

وبالرغم من أن تصنيف هيبوقراط السابق للأمزجة غير مقبول فى ضوء علم الفسيولوجيا الحديث ، إلا أن هذا التصنيف قد حظى بانتشار واسع حتى القرن السابع عشر ، ومن المدهش أن نجد بعض الاعتقاد فى صحة آراء هيبوقراط إلى يومنا هذا بواسطة عدد من علماء النفس الذين يقولون باعتماد النواحي المزاجية على بعض الوظائف الفسيولوجية . وفى الحقيقة فإن العلم الحديث يعترف ببعض المواد الكيميائية كالهرمونات وبآثارها الهامة على شخصية الفرد وعلى سلوكه .

ومن النظريات التى كانت تهدف أيضاً إلى فهم السلوك والتنبؤ به تلك التى قامت على الربط بين بناء وهيكـل جسم الفرد وبين السمات السلوكية وكانت هذه النظريات - التى ثبت عدم صحتها - تحاول أن تربط بين صفات بدنية معينة وبين صفات سيكولوجية نفسية محددة وتحاول هذه النظريات الربط بين البناء البدنى للفرد وبين سمات شخصيته .

والنظريات السابقة والكثير غيرها تحاول فى حقيقة أمرها التنبؤ واستكشاف السلوك المقبل للأفراد عن طريق الربط بين شخصية الفرد وسماتها المختلفة وسلوك هذا الفرد ، وبين نواحي عضوية أو بدنية أو كيميائية ملموسة . وهى محاولات يبذلها الإنسان على الطريق لفهم نفسه وفهم حقيقة سلوكه ودوافع هذا السلوك ، ولو أنه لم يكن موفقاً كل التوفيق فى محاولاته هذه .

وقد حير الإنسان منذ القدم السلوك الشاذ ، وهذا النوع من السلوك عادة

ما يصدر عن أفراد مضطربين عقليا أو أفراد مضطربين نفسياً لدرجة كبيرة أو أفراد منحرفين اجتماعياً . وقد عومل المضطربون عقليا حتى وقت قريب ، معاملة فى منتهى القسوة فى الكثير من بلاد العالم اعتقاداً بأن هؤلاء الأفراد المضطربين عقليا والذي يصدر عنهم السلوك الشاذ قد احتوتهم الأرواح الشريرة أو الجن وفى بعض الأحوال كان يحكم على هؤلاء الأفراد بالموت شنقا أو حرقا . وكثيرا ما كانوا يقيدون بسلاسل ضخمة ، أو يعذبون بوسائل وحشية .

وكان أول رد فعل إنسانى تجاه مرضى العقول وتجاه سلوكهم الشاذ ما حدث خلال الثورة الفرنسية ، وفى ذلك الوقت عين فيليب بينل Philippe Pinel الطبيب الفرنسى مديراً لمستشفى باريس حيث كان يوضع مرضى العقول . وقد أثارت هذا الطبيب الإنسان المعاملة القاسية التى كان يعامل بها هؤلاء المرضى فأمر بفك السلاسل التى كانت تربطهم بأسرتهم ، وخطط برنامجا لمعاملتهم وعلاجهم بأسلوب إنسانى رحيم .

ويرجع دلالة هذا العمل إلى تأكيد الطبيب الفرنسى أن المرض العقلى والسلوك الشاذ الذى يصدر عن المرضى يمكن - كأي مرض عضوى آخر - علاجه أو التخفيف من حدته بواسطة وسائل العلاج والرعاية المناسبة ، وأن المرض العقلى والسلوك الشاذ الغريب الذى يصدر عن المرضى لا يرجع إلى الأرواح الشريرة أو الجن ، وقد فتح هذا الاتجاه الباب نحو دراسة علمية للأمراض والاضطرابات العقلية والسلوك غير العادى الشاذ الذى يصاحبها .

والواقع أن محاولات لا يمكن حصرها - وليس مجال هذا الكتاب شرحها - قد بذلت فى سبيل إلقاء الضوء على حقيقة سلوك الإنسان وفهم هذا السلوك والتنبؤ به وضبطه والتحكم فيه والسيطرة عليه . وكلها كانت سواء الناجح منها أو الفاشل علامات على الطريق فى سبيل مزيد من فهم الإنسان نفسه وفهمه لغيره وتعرفه على حقيقة سلوكه ودوافع هذا السلوك .

طبيعة سلوك الإنسان

يعتبر سلوك الإنسان غاية في التعقيد والتغير ، فالإنسان منذ ولادته على هذه الأرض وهو يحاول عن طريق مختلف صور وأشكال السلوك إشباع حاجاته ودوافعه ، ومواجهة مختلف مطالب الحياة التي يعيشها .

ويتأثر سلوك الإنسان بمستوى قدراته واستعداداته العقلية ، كما يتأثر بظروفه الاجتماعية والاقتصادية ، ويتأثر سلوك الإنسان بما في البيئة المحيطة به من ميسرات أو معوقات تساعد أو تعطله عن تحقيق أهدافه . ومن العوامل العامة والهامة التي تؤثر على سلوك الإنسان المؤثرات الثقافية الموجودة في البيئة التي يعيش فيها .

والواقع أن الإنسان لا يعيش في الحاضر فقط ولكنه كثيرًا ما يفكر في المستقبل وكثيرًا ما يرسم الخطط التي تمكنه من تحقيق الأهداف التي حددها لنفسه . ولا شك أن مستوى الأهداف التي يرسمها الإنسان لنفسه تختلف من حيث قدرة كل فرد على تحقيقها . ويتأثر سلوك الإنسان بخبراته السابقة ، وكثيرًا ما تعمل هذه الخبرات السابق كموجه لسلوك الفرد في مختلف مراحل حياته التالية .

ويختلف سلوك الإنسان باختلاف مرحلة النمو الجسمي والعقلي والنفس والاجتماعي . فسلوك الطفل الصغير يختلف عن سلوك المراهق في المدرسة الثانوية . كما يختلف سلوك هذا المراهق عن سلوك شاب تخطى الثلاثين من عمره ، وعن سلوك شيخ بلغ من العمر أربعه . فلكل مرحلة نمو ظروفها ومطالبها بالنسبة للفرد . وتختلف قدرة كل فرد على السلوك والتصرف والتعامل والتعلم والتعبير عن انفعالاته من مرحلة إلى أخرى .

وسلوك الفرد الواحد قد يختلف من يوم إلى آخر ، فقد يظهر على سلوك

الفرد في فترة من الفترات الحذر أو التشاؤم ؛ في حين يسود سلوكه في فترة أخرى عدم الحيلة والتفائل . وقد يسلك الفرد سلوكا متشددا في موقف من المواقف ويسلك سلوكا متساهلا في موقف آخر . وقد يبدو على سلوك شخص ما النزعات العدوانية ولكنه قد يكون مسالما بعيدا كل البعد عن العدوان في وقت آخر . وقد يصبح فردا ما مسرورا ومتفائلا ويمسى مكتنبا ومتشائما نتيجة لظروف خاصة صادفته في يومه . وهكذا الحال مع كل إنسان يتقلب ويتغير سلوكه بين وقت وآخر حسب تغير المؤثرات الواقعة عليه والظروف المحيطة به .

والواقع أن تغير سلوك الإنسان والتعديل الذي يشمل من وقت لآخر يجعل من الصعب التنبؤ بهذا السلوك . ففي العلوم الطبيعية يمكن التنبؤ بحديث معين Event نتيجة لتوافر أحوال وظروف معينة . وعادة ما يكون هذا التنبؤ صحيحا على مر الأيام . أما بالنسبة لسلوك الإنسان فمن الصعب التنبؤ به، وحتى لو توافرت ظروف معينة ، فمن الصعب أن تؤدي دائما هذه الظروف المحيطة بالفرد إلى سلوكه سلوكا محددا ، لأن للفرد حياته النفسية وحياته العقلية وخبراته التي يتأثر بها ، ومهما حاولنا تثبيت المؤثرات التي تقع عليه فلا يمكن أن ندخل إلى أعماق الفرد لكي نتحكم في مشاعره وإحساساته وأفكاره ودوافعه . ولهذا السبب أجرى على الحيوان الكثير من التجارب التي تهدف لزيادة الفهم بسلوك الحيوان عموما والإنسان على وجه الخصوص . فالحياة العقلية للحيوان محدودة لدرجة كبيرة وكذلك حياته النفسية ، لذلك فإن التجارب التي تجرى على الحيوان عادة ما تكون أكثر سهولة وأكثر صدقا وثباتا في نتائجها ، فعند إخضاع الحيوان لظروف تجريبية معينة لدراسة السلوك ، فإن الباحث لا يخشى كثيرا من أثر الحياة النفسية والعقلية للحيوان على نتائج التجربة لأنها - كما سبق أن ذكرنا - محدودة للغاية وتكاد تكون معدومة

بالنسبة لبعض الحيوانات . ولكن يبقى بعد ذلك صعوبة الاستفادة من نتائج التجارب التي أجريت على الحيوان ووجوب الحذر عند تعميمها على الإنسان نظراً لاختلاف ظروف الإنسان عن ظروف الحيوان . ولكن هذا لا يمنع من القول بأن الدراسات والأبحاث التي أجريت على سلوك الحيوان قد أفادت كثيراً في زيادة فهم سلوك الإنسان ، وإلقاء الضوء على بعض الجوانب الخفية لهذا السلوك وخاصة بالنسبة لمسائل مثل الدوافع والتوافق والتعلم . ومن الحيوانات التي حظيت بالكثير من التجارب في مجال السلوك : القردة وخاصة رتبة القردة العليا (الشيمانزي) والقطط والكلاب والفئران والأرانب ودودة الأرض وغيرها .

وعندما نتعرض لسلوك الفرد لا يمكن أن نقتصر على السلوك الفردي بل يجب أن نتعرض للسلوك الاجتماعي . فالفرد لا يحيا بمفرده وفي عزلة عن غيره من الأفراد ولكنه عادة ما يكون عضواً في عدد من الجماعات في نفس الوقت : جماعة العمل وجماعة الأسرة وجماعة النادي وغيرها من الجماعات . وهذه الجماعات لها تأثيرها على سلوك الفرد : إنتاجه واتجاهاته وقيمه ، ويختلف تأثير هذه الجماعات على الفرد تبعاً لظروف وأحوال معينة . فالجماعة التي تشبع حاجات ومطالب الفرد المادية والاجتماعية والنفسية عادة ما تكون أقدر من غيرها في التأثير على سلوك الفرد ، وللجماعات وسائلها في توقيع الضغوط Pressures على الفرد حتى يخضع لقيمتها واتجاهاتها ومعاييرها وأنماط السلوك السائدة فيها . وقد تطرد إحدى الجماعات الفرد من عضويتها لأنه لم يستطع أن يكيف نفسه وسلوكه لمواجهة مطالب الجماعة ، بالنسبة لأفرادها وقد يخرج الفرد على قيم ومعايير وتقاليد الجماعة وهنا يظهر السلوك غير الاجتماعي لبعض الأفراد الخارجين على نظم المجتمع وقيمه وتقاليد .

ماذا نقصد بالسلوك :

الواقع أن كلمة السلوك متعددة الجوانب ، تشمل جميع أوجه النشاط العقلي والحركي والانفعالي والاجتماعي الذي يقوم به الفرد والسلوك يتمثل في النشاط المستمر الدائم الذي يقوم به الفرد لكي يتوافق ويتكيف مع بيئته ، ويشبع حاجاته ويحل مشكلاته . وما دامت هناك حياة فهناك سلوك من جانب الفرد .

تعريف السلوك :

ويمكن تعريف السلوك بأنه : سلسلة من الاختيارات Choices يقوم الفرد بها من بين استجابات ممكنة Possible responses عند تنقل الفرد من موقف Situation إلى آخر^(١) .

ونضرب الأمثلة التالية لبعض أشكال السلوك : مثال (١) رئيس مجلس إدارة إحدى الشركات يريد الحصول على مدير جديد للمشتريات للشركة التي يديرها ، أمامه استجابات كثيرة يمكنه القيام بها وعليه أن يختار من بينها . يمكنه مثلا أن يعلن في الصحف عن وظيفة هذا المدير ، وهذا الأسلوب يحقق لرئيس مجلس الإدارة فرصة اختيار المدير المناسب من بين عشرات المتقدمين لهذه الوظيفة ولكن هذه الطريقة مرتفعة التكلفة . فقد يتقدم للوظيفة عدد كبير من الأفراد وهذا يتطلب وضع نظام دقيق وعلمي لاختيار أفضلهم . وقد يفكر رئيس مجلس الإدارة في الحصول على مدير المشتريات المطلوب عن طريق النقل من شركة أخرى . ولكن لن يوافق مدير المشتريات في هذه الشركة الأخرى على النقل إلى الشركة الجديدة إن لم تكن هناك مزايا مادية ومعنوية

Lee J Cronbach, Educational Psychology. New York : Harcourt Brace and Co. (١)
1954 .

تدفعه إلى ترك عمله الحالي إلى عمل جديد ، وهكذا يواجه رئيس مجلس الإدارة مواقف متعددة ، وفي كل موقف يواجه باختيارات كثيرة ومتنوعة ، ويقابل متغيرات وبدائل Alternatives عليه أن يختار من بينها . ويقوم رئيس مجلس الإدارة بتفسير الموقف Interpretation ويقرر أى الأفعال Actions يمكن أن توصل إلى الهدف أو تحقق الإشباع المطلوب : وتأتى بعد ذلك الاستجابة أو السلوك الفعلى الذى يقوم به رئيس مجلس الإدارة . وقد تؤدي هذه الاستجابة وهذا السلوك الفعلى إلى تحقيق الهدف الذى يسعى للوصول إليه ، وقد يفشل فى تحقيق هذا الهدف مما يستدعى القيام بمزيد من الاستجابات لمواجهة هذا الفشل والإحباط Frustration وخيبة الأمل الناتجة عنه .

مثال (٢) شخص يمتلك سيارة ويريد السفر إلى الاسكندرية فإنه يجد نفسه فى مواجهة عدد من المواقف ، كما يجد أن عليه الاختيار من بين استجابات متعددة يستطيع القيام بها . فهذا الشخص مثلا قد يفكر فى الذهاب إلى الاسكندرية عن طريق استخدام القطار . والقطار يمكن أن يكون ديزل مجرى مكيف الهواء حتى يمكن الاستمتاع بالرحلة دون تعب أو عناء ، ولكن الشخص لن يسافر بمفرده وسيسافر معه أفراد أسرته المكونة من الزوجة وثلاثة أطفال وخادم وهذا يجعل استخدام القطار أكثر تكلفة . هذا بالإضافة إلى أن الامتعة والحقائب التى سيأخذونها معهم سيصبح من الصعب نقلها فى حالة استخدام القطار . فى هذه الحالة يفكر الشخص فى موقف آخر أو بديل آخر للموقف السابق وهو استخدام السيارة فى الذهاب إلى الاسكندرية ، ويضع فى الاعتبار عمر السيارة وحالتها وقدرتها على مواصلة الرحلة ، وهنا يواجه ببدائل جديدة وهى الذهاب إلى الاسكندرية باستخدام الطريق الصحراوى أو الطريق الزراعى . ويحاول مقارنة مزايا وعيوب كل طريق . الطريق الصحراوى قد يكون أيسر من ناحية قيادة السيارة وقد يوفر بعض الوقت . ولكن الطريق

الصحراوي يبعث في النفس الملل ذلك لأن مناظره تقريباً واحدة لا تتغير . كما أن الحصول على نجمة سريعة ومساعدة للسيارة إذا توقفت أو تعرضت لحادث أقل احتمالاً في الطريق الصحراوي . ويستقل بعد ذلك إلى البديل الآخر ، استخدام الطريق الزراعي . ويقوم الشخص بالتفسيرات اللازمة للمواقف التي صادفته وعلى أساسها يقرر الاستجابة والسلوك الذي يوصله إلى أقصى إشباع ممكن . ويختار الشخص طريقاً معيناً للذهاب إلى الاسكندرية وقد تأتي نتيجة الرحلة مؤيدة أو معارضة لتفسيراته . فإذا جاءت نتيجة الرحلة معارضة لتفسيرات الشخص ولم تشبع حاجاته ولم تواجه مطالبه ، فقد يؤدي ذلك إلى تغيير سلوكه في الرحلات المقبلة إلى الاسكندرية . وقد يجعله هذا يستخدم طريقاً مغايراً للذهاب إلى هذه المدينة .

وهكذا فإن كل فرد يواجه في حياته عدداً لا حصر له من المواقف وعليه أن يختار الاستجابات المناسبة والسلوك المناسب الذي يوصله إلى الهدف . وهذا النشاط الكبير المتنوع الذي يقوم به الفرد في مواجهة الموقف وبغرض الوصول إلى أهدافه هو ما يطلق عليه : السلوك .

بعض صور السلوك التي تصدر عن الفرد

فالفرد في سلوكه اليومي تصدر عنه صور مختلفة من السلوك ومن بين هذه الصور ما يأتي :

- | | |
|------------------------|------------------------|
| (أ) السلوك العقلي . | (ب) السلوك الحركي . |
| (ج) السلوك الانفعالي . | (د) السلوك الاجتماعي . |
| (هـ) السلوك اللغوي . | (و) السلوك التوافقي . |
| (ز) السلوك التنظيمي . | |

والصور السابقة للسلوك قد تتداخل مع بعضها ولكننا سنعرض كلا منها فيما يلي بصورة مستقلة وذلك بهدف مناقشتها وبيان الفروق والعلاقات القائمة بينها .

(١) السلوك العقلى

فبالنسبة لكافة أفعال الفرد وتصرفاته تتضمن قدرًا من السلوك العقلى . ويتمثل هذا السلوك العقلى فى استخدام الفرد لذكائه فى مختلف المواقف وفى مواجهة مختلف المشكلات التى تقابله فى حياته . والتعلم المدرسى يتضمن قدرًا كبيرًا من السلوك العقلى .

والسلوك العقلى قد يرتفع بالنسبة لبعض الأفراد ، وهذا يوصلهم للنجاح فى الحياة وفى العمل وقد يوصلهم إلى الخلق والابتكار ، وقد ينخفض هذا السلوك العقلى بالنسبة لبعض الأفراد الذين ينخفض ذكاؤهم وقدراتهم العقلية مما قد يؤدي بهم إلى الفشل فى حياتهم الخاصة والعامة .

وكل سلوك إرادى يصدر عن الفرد عادة ما يتضمن قدرًا من السلوك العقلى .

ويمكن تطوير السلوك العقلى للفرد عن طريق تمكين هذا الفرد من استغلال قدراته وطاقاته العقلية لأقصى الحدود الممكنة . كما يمكن تحقيق ذلك عن طريق تدريب الفرد على التفكير المنطقى المنظم والمرتب .

ولعل أهم ما يميز سلوك الإنسان عن سلوك الحيوان أن سلوك الإنسان عقلى فى مجموعة . وكثيرًا ما يتمثل هذا السلوك من جانب الإنسان فى العدد الكبير من القرارات العقلية التى يتخذها فى المواقف المختلفة التى يقابلها فى حياته اليومية .

ب) السلوك الحركي

وكل مهارة يدوية يتعلمها الفرد ويقوم بها تمثل شكلاً من أشكال السلوك الحركي . فتعلم الطالب للكتابة على الآلة الكاتبة تتضمن سلوكاً حركياً من جانب هذا الفرد يتمثل في استخدام الفرد لأصابعه وحركة هذه الأصابع . وعادة ما يشارك في ذلك العضلات الكبيرة والصغيرة والجهاز العصبي للفرد .

وكل سلوك حركي يصدر من الفرد عادة ما يتضمن قدرًا من السلوك العقلي يتمثل في استخدام الفرد لذكائه . فالطالب السابق ذكره لن يحرك أصابعه بصورة هادفة عند تعامله مع الآلة الكاتبة إلا إذا استخدم ذكائه وقدراته العقلية وإلا إذا أدرك وفهم التعليمات التي تلقى عليه من جانب المعلم الذي يقوم بتدريس الآلة الكاتبة له .

والسلوك الحركي للفرد يتطور بتطور نمو الإنسان لذلك فإننا نجد المراهق مثلاً يمكنه اكتساب مهارات يدوية وممارسة هذه المهارة في حين يعجز عن ذلك الطفل الصغير . فالطفل الصغير قد لا يتمكن من قيادة دراجة ، في حين يمكن للمراهق قيادة هذه الدراجة بقدر كبير من المهارة بعد فترة تدريب قصيرة .

والطفل الصغير يعجز عن تعلم الكتابة على الآلة الكاتبة في حين يتمكن طالب الثانوي من إتقان الكتابة على الآلة الكاتبة بعد فترة قصيرة من التدريب والتمرين نظرًا لما حققه هذا الأخير من نضج ونمو عقلي وعصلي وعضلي .

والسلوك الحركي للفرد يمكن تعديله وتحسينه عن طريق التعلم . فعن طريق هذا التعلم والتدريب والتمرين يمكن تطوير السلوك الحركي للاعب كرة القدم أو السلة مثلاً بحيث يصبح أكثر فاعلية ودقة وسرعة ومهارة في اللعب وأكثر قدرة على التصويب على الهدف .

جاء السلوك الانفعالى

السلوك الانفعالى للفرد يتمثل فى مواجهة الفرد للمواقف بقدر متنوع مختلف من الانفعالات . ومن بين هذه الانفعالات : الفرح والحزن والمسرة والبكاء والاكتئاب والغضب والتفاؤل والتشاؤم . . . إلخ .

ويتطور السلوك الانفعالى للفرد بنمو الفرد ويتقدمه فى العمر ، فالطفل فى شهور حياته الأولى لا يعرف من الانفعالات إلا الارتياح أو عدم الارتياح . ويتمثل الارتياح فى هدوء الطفل وسكوته وخلوده معظم الوقت إلى النوم . أما عدم الارتياح فيتمثل فى الحركات العصبية التى تصدر عن الطفل وأرقه وبكائه .

ولكن بتقدم الطفل فى العمر تتنوع انفعالاته ويتعقد سلوكه الانفعالى حتى أننا قد نجد الفرد الراشد يواجه موقفا معينا بخليط غريب من الفرح والحزن والقلق فى وقت واحد .

والسلوك الانفعالى يمكن تطويره وتحسينه عن طريق عملية التعلم . فمثلا يمكن عن طريق التعلم تعويد الأفراد على أن يكون غضبهم على قدر المواقف المحيطة التى تصادفهم فى حياتهم . كما يمكن عن طريق التعلم تدريب بعض الأفراد على السيطرة على انفعالاتهم أو تأجيل هذه الانفعالات للوقت المناسب مع إظهار هذه الانفعالات بالقدر المناسب وبالصورة المناسبة .

ولعل ما يتميز به الكثير من الأوروبيين من سلوك انفعالى هادئ ومعقول ومتزن هو من نتيجة الخبرات التى مروا بها فى البيت وفى المدرسة وعند تعاملهم مع الكبار فى مجتمعهم .

د) السلوك اللغوى

ويمثل السلوك اللغوى فى أسلوب اتصال الأفراد بعضهم ببعض لغويا . والسلوك اللغوى للفرد يتطور بنمو الفرد وتقدمه فى العمر . فبينما نجد أن الطفل فى العام الأول من عمره لا يستطيع أن ينطق إلا بكلمات معدودة ولا يمكنه تكوين جمل مفيدة . نجد أنه بتقدمه فى العمر يكتسب أعداداً كبيرة من الكلمات الجديدة والترابطات اللغوية كما يمكنه تكوين جمل طويلة مفيدة ومعقدة يعبر عن أفكاره وآرائه ومعتقداته ويستخدم هذه الجمل فى توصيل خبراته للآخرين وفى عمليات الاتصال المستمرة التى تجرى بين الفرد والآخرين .

وسوف يرى القارئ عند دراسته لموضوع الفروق الفردية فى السلوك كيف أن الناس يختلفون فى سلوكهم اللغوى وفى قدراتهم اللغوية . كما سيراى القارئ أيضاً كيف أن السلوك اللغوى للأفراد يختلف حسب طبقتهم الاجتماعية وحسب البيئات والمجتمعات والمناطق التى يعيشون فيها .

والتعلم واكتساب الخبرة لهما تأثير على السلوك اللغوى للأفراد فيمكن مثلاً تطوير السلوك اللغوى للقائد الإدارى وذلك بتدريبه على أن يحسن الاتصال بتابعيه والتأثير فيهم واستخدام اللغة التى تناسب هؤلاء التابعين .

هـ) السلوك الاجتماعى

ويقصد بالسلوك الاجتماعى ذلك السلوك الذى يصدر عن الفرد وهو يتعامل مع مختلف الجماعات ، والفرد فى سلوكه الاجتماعى كثيراً ما يخضع نفسه لقيم ومعايير ومستوى السلوك الذى ارتضته الجماعة لنفسها . ولهذا قد يختلف السلوك الصادر عن الفرد باختلاف الجماعات التى ينتمى إليها . ولكل جماعة وسائلها للضغط على أعضائها إذا هم خرجوا على قيمها ومعاييرها فى

السلوك . وكثيراً ما يأتى الفرد سلوك لا يرضى هو عنه ، ولكنى ترضى عنه الجماعة وذلك طمعا فى ثواب الجماعة أو تجنباً لعقابها .
ومن المنظمات التى لها تأثير كبير على السلوك الاجتماعى للأفراد : البيت والمدرسة ومنظمات وجماعات العمل .

(و) السلوك التوافقى

ويمثل هذا السلوك فى سعى الفرد الدائم والدائب للتوافق والتكيف فى مواجهة المواقف المحبطة التى تصادفه فى حياته اليومية . فالفرد يصدر عنه هذا السلوك التوافقى كلما فشل فى تحقيق هدف معين أو فى إشباع دوافع محددة . وهذا الفشل يجعل الفرد يعانى الإحباط والتوتر والقلق . فيلجأ الفرد إلى محاولات مختلفة متعددة فى محاولة منه للوصول إلى الهدف أو إشباع دوافعه ولو بصورة جزئية . وهذه المحاولات قد تنجح أو تفشل فى تحقيق ذلك . ويتمثل السلوك التوافقى من جانب الفرد فى محاولة الفرد البحث عن أهداف بديلة أو تنازل الفرد عن بعض الدوافع التى لم يستطع إشباعها أو رضاه عن الإشباع الجزئى لهذه الدوافع .

والسلوك التوافقى الجيد والسوى يتمثل فى مرونة الفرد فى مواجهة العقبات والصعوبات والمواقف المحبطة وعدم جمود الفرد فى مواجهتها .

والسلوك التوافقى الجيد والسوى يوصل الفرد فى النهاية إلى الاستقرار وتخفيض توتره وقلقه . ونظراً لأهمية السلوك التوافقى وعمليات التوافق والتكيف المستمرة التى يقوم بها الفرد فقد أفردنا لها فصلاً مستقلاً فى هذا الكتاب .

ز) السلوك التنظيمي

كثر الحديث عن السلوك التنظيمي في السنوات الأخيرة . فالفرد الراشد عادة ما يقضى جزءاً كبيراً من وقته في منظمات أخرى غير الأسرة : في العمل أو في النقابة أو في النادي . . . إلخ . وعلى هذا فالسلوك التنظيمي يقصد به هنا سلوك الأفراد داخل المنظمات التي لها طابع رسمي أو شبه رسمي . ويحكم سلوك هؤلاء الأفراد داخل هذه المنظمات النظم واللوائح والقوانين . كما يتحدد لكل فرد داخل هذه المنظمات حدود دوره وسلطاته ومسئوليته إلا بتخطاها . والفرد في ظل المنظمات الكبيرة كمنظمات الأعمال عادة ما تدوب شخصيته في المنظمة وعليه أن يخضع سلوكه لما هو مقرر في نظم ولوائح وقوانين وسياسات المنظمة .

والفرد وخاصة في منظمات الأعمال لا يستطيع أن يفعل ما يراه صالحاً ومناسباً في العمل بل عليه أن يخضع نفسه لرغبات القادة الإداريين والنظم واللوائح الموضوعية والسياسات المقررة التي تحكم النشاط في أرجاء منظمة العمل أو في غيرها من المنظمات .

واتصالات الفرد بالآخرين داخل المنظمة أو خارجها عادة ما يقررها ويحدد مسارها واتجاهاتها خطوط السلطة المقررة تنظيمياً .

ولا يمكن للفرد داخل المنظمة الكبيرة أن يتخذ قراراً في شأن أو أمر من الأمور المتصلة بالعمل إلا إذا كان من سلطاته اتخاذ مثل هذا القرار ، كما أنه يتحمل مسؤولية هذا القرار .

ونظراً لأهمية السلوك التنظيمي أو ما يطلق عليه أحياناً أخرى : السلوك داخل المنظمات أو السلوك الإداري (وذلك في حالة منظمات الأعمال) فقد أفردنا له الفصول الثلاثة الأخيرة من هذا الكتاب .

السلوك

متى يكون عاديا وسويا ؟

وكل صور السلوك السابقة التى تصدر عن الفرد قد تكون صورا عادية وسوية . ولكن يحدث أن يصدر عن الفرد سلوكا عقليا أو انفعاليا أو حركيا يوصف بأنه غير عادى وسوى لخروجه على ما هو مألوف أو معتاد أو متوقع من الفرد فى مثل هذا الموقف أو هذه الظروف . ولكن متى يعتبر السلوك عاديا وسويا ؟ :

السلوك العادى Normal behavior هو ذلك السلوك المتوقع من الفرد نتيجة لتواجد هذا الفرد فى ظروف معينة . فالغضب الشديد بالنسبة لفرد انتهكت كرامته يعتبر سلوكا عاديا . والطفل الذى عمره أربع سنوات إذا عجز عن تعلم الكتابة يعتبر هذا سلوكا عاديا بالنسبة له ، لأن الطفل فى هذا السن المبكر لا يكون قد نضج عضليا وعصيا وعقليا بالقدر الذى يمكنه من تعلم الكتابة . ولكن هذا الطفل إذا بلغ من العمر ست سنوات أو يزيد وعجز عن تعلم الكتابة بالرغم من المحاولات المستمرة والجهود الكبيرة المبذولة معه ، فإن هذا يعتبر سلوكا شاذا من جانبه . والعامل الذى يلجأ للعدوان Aggression إذا حرم من مكافأة تشجيعية أو أنه رئيسه تأنيبا شديدا ، فيوجه هذا العدوان إلى زملائه وأحيانا إلى الآلة التى يعمل عليها فيكسرها أو يفسدها وقد يوجه عدوانه إلى زوجته وأولاده فى البيت فيعتدى عليهم دون داع . مثل هذا السلوك إذا لم يتكرر كثيرا وكان دافعه وسببه واضحا وقويا يعتبر سلوكا عاديا ومتوقعا Expected . ولكن لو تعدى السلوك هذا الحد واستمرت النزعات العدوانية الشديدة مع هذا العامل فى كل الأوقات وفى مواجهة مختلف المواقف ، هنا يمكن القول أن السلوك أصبح سلوكا شاذا يتطلب اهتماما ومواجهة .

وكون السلوك عاديا أو شاذ ليس أمراً مطلقاً . فهذا الأمر قد يختلف من مجتمع لآخر . فسلوك الرجل الذى يتزوج أكثر من امرأة يعتبر سلوكاً عادياً فى بعض المجتمعات ، فى حين يعتبر هذا السلوك غير عادى وشاذاً بالنسبة لرجل يعيش فى مجتمع يحرم تعدد الزوجات . وهناك مجتمعات بدائية ولو أنها قليلة الآن تبيح تعدد الأزواج بالنسبة للمرأة الواحدة . ويعتبر سلوك المرأة التى تتزوج من أكثر من رجل سلوكاً عادياً على أساس القيم والعادات والمعايير السائدة للسلوك فى هذه المجتمعات البدائية .

ولكن بالرغم من الاختلاف القائم بين المجتمعات فى الحكم على السلوك من حين سوائه أو شذوذه ، فإنه توجد عدد من المعايير العامة التى يمكن على أساسها الحكم على السلوك بأنه عادى أو غير عادى ، سوى أو غير سوى . وهذه المعايير يمكن تلخيصها فيما يأتى :

- ١ - يعتبر السلوك عادياً وسوياً إذا جاء متفقاً ومتسقاً مع القيم والتقاليد والعرف والقانون السائد فى المجتمع وعلى هذا الأساس قد يختلف تقدير السلوك باختلاف القيم والتقاليد والعرف والقانون الذى يسود هذا المجتمع .
- ٢ - يعتبر السلوك عادياً وسوياً إذا كان شائعاً ومتوقفاً فى مرحلة النمو التى يعيشها الفرد . فمثلاً لجوء الطفل الصغير أحياناً إلى نوبات الغضب للحصول على بعض مطالبه يعتبر سلوكاً عادياً بالنسبة لهذا الطفل الصغير، أما إذا لجأ الشخص الكبير إلى هذا السلوك للحصول على مطالبه ولإجبار الغير على إجابة هذه المطالب ، فإنه يعتبر سلوكاً غير عادى وشاذاً . ومن الأمثلة الأخرى : طفل المرحلة الابتدائية الذى لا يستطيع أن يركز انتباهه على ما يقوله المعلم بعد فترة انتباه دامت ساعة ، يعتبر هذا السلوك من جانب الطفل سلوكاً عادياً لأن مدى الانتباه Span of attention عادة ما يكون قصيراً بالنسبة للطفل . ولكن عدم الانتباه قد يعتبر سلوكاً

شاذا إذا لم يستطع الطفل تركيز انتباهه على شىء واحد ولو لدقائق معدودة .

٣ - يعتبر السلوك عاديا وسويا إذا كان هذا السلوك بناء Constructive بمعنى أن يساعد السلوك الفرد على تحقيق غاياته وأهدافه ويساعده على الشعور بالسعادة والإيجابية فى المجتمع الذى يعيش فيه . فمثلا الخوف فى مواجهة أخطار تهدد وجود الفرد وتعرض حياته للخطر يعتبر سلوكا عاديا لأنه يساعد الفرد على الهرب والبعد عن الأخطار التى تتهدده . فالسلوك الانفعالى (وهو الخوف فى هذه الحالة) يعتبر سلوكا بناء لأنه يحفظ الفرد حياته ويضمن له البقاء والبعد عن الأخطار ، ولكن الخوف يصبح سلوكا مرضيا لا منطقيا إذا خاف الفرد من أشياء ليس من المفروض أن يخافها ، وإذا عطل الخوف بصورته المرضية الفرد عن ممارسة نشاطه العادى . وعلى هذا فالسلوك العادى والسوى يمكن النظر إليه على أنه السلوك الذى يساعد الفرد على التوافق والتكيف مع البيئة المحيطة به ، على ألا يتعارض هذا مع قيم المجتمع وقوانينه ونظمه .

٤ - يعتبر السلوك عاديا وغير شاذ إذا جاء متسقا مع جوانب السلوك الأخرى التى يقوم بها الفرد ، وإذا كان هذا السلوك استجابة متوقعة لموقف أو مثير معين ، فالضحك يعتبر سلوكا عاديا إذا جاء فى موقف يستأهل الضحك ، أما إذا ضحك الفرد دون داع فيعتبر هذا سلوكا شاذا بالنسبة للفرد . وعادة ما نشاهد أشكالا من السلوك غير العادى والشاذ بين الأفراد المصابين بالمرض العقلى حيث نجد أن سلوكهم عادة ما يكون غير متماسك وغير منطقى . وقد يفقد هؤلاء الصلة بينهم وبين بثبتهم ويصبح سلوكهم غير هادف فى الكثير من الأحوال ، كما يفقدون البصيرة فى حقيقة سلوكهم فلا يحسون بهذا السلوك حتى ولو بدا غريبا وشاذا للغاية

بالنسبة للفرد العادى . وكثيراً ما يقوم مرضى العقول بأفعال خطيرة قد تعرضهم أو تعرض المحيطين بهم للخطر ، أو تؤدى إلى تهديد البيئة التى يعيشون فيها .

عناصر السلوك

ومن تحليل المثالين السابقين يمكن أن نلخص عناصر السلوك Elements of behaviour فيما يلى :

١ - الهدف :

كل سلوك له هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه ، ويختلف هذا الهدف من حيث أهميته أو قيمته بالنسبة للفرد . فدخول كلية الطب يعتبر هدفاً كبيراً وهاماً بالنسبة لطالب الثانوى ، وكذلك مجرد الوصول إلى المدرسة الثانوية كل صباح يعتبر هدفاً أيضاً ولكن أقل قيمة ، وأفعال الإنسان عادة ما تكون موجهة نحو أهداف معينة ، وبعض الأهداف قد تكون قريبة مثل إعداد طعام الغذاء بالنسبة لربة البيت فى يوم من الأيام . وقد تكون الأهداف بعيدة ومن أمثلتها الأهداف المهنية البعيدة لطالب الجامعة . وكثيراً ما يكون للفرد أهداف متعددة يسعى لتحقيقها فى نفس الوقت .

٢ - الاستعداد والتهيؤ :

فالفرد يستطيع فقط أن يستجيب Respond بأساليب مختلفة وعادة ما يفشل هذا الفرد فى الوصول إلى هدفه إذا تطلب الموقف استجابة لا يستطيعها ولا يقدر عليها . فقد يكون مستوى معرفته ومعلوماته منخفضاً ، وقد يكون محدود القدرة العقلية . وقد يرجع فشل الفرد فى تحقيق أهدافه إلى أنه غير مستعد وغير مهياً للقيام بالاستجابات المناسبة ، فالطفل الصغير فى مواجهة

المواقف التى تحبطه وتضايقه لا يستطيع أكثر من الصراخ والبكاء ولكن بتقدمه فى العمر يزداد قدرة وخبرة فى مواجهة المواقف . والموظف الصغير لا يستطيع أن يرد على إهانة ألحقها رئيسه به خوفاً من بطش وعقاب هذا الرئيس فليس أمام هذا الموظف إلا أن يكظم غيظه وغضبه وقد يحول ضيقه وعدوانه إلى زوجته أو أطفاله فى المنزل أو إلى زملائه فى العمل . فالفرد لا يسلك سلوكاً معيناً إلا إذا كان قادراً عليه ومهيأً له .

٣ - الموقف :

فالموقف يزود الفرد بالبدائل المختلفة التى تتطلب من الفرد الاختيار من بينها . وهذه المواقف تعطى الفرد الفرصة لكى يشبع حاجاته ويواجه مطالبه . وكثيراً ما يتضمن الموقف مشكلة معينة تتطلب حلاً من الفرد . وقد يكون الفرد مدكاً لحقيقة هذه المشكلة وأبعادها وقد يكون غافلاً عنها ، غير مدرك لها . وحتى بالنسبة للمواقف الروتينية التى تواجه الفرد فى حياته فعادة ما يزوده الموقف بعدد من البدائل تعطيه فرصة الاستجابة المتعددة . فالفرد عندما يواجه موقفاً معيناً معتاداً مثل محاولته اختراق ميدان مزدحم على قدميه فعادة ما يوجه بعدد من البدائل للأسلوب والطريق الذى يتبعه فى اختراق هذا الميدان وعليه أن يحسن الاختيار من بين هذه البدائل . والواقع أن الأمر يصبح أكثر سهولة إذا كان الفرد قد اعتاد اختراق الميدان بأسلوب معين ، ففى هذه الحالة لا يضيع الفرد جهده أو وقتاً فى الاختراق عندما يسلك السلوك المعتاد .

٤ - التفسير :

يقوم الفرد بتفسير الموقف قبل أن يسلك أو يتصرف بأسلوب معين . فيجب أن يقرر الأفعال الممكنة وأن يحاول التنبؤ بالنتائج المحتملة على أساس

تقدير وفهم الموقف الحاضر على ضوء الخبرة السابقة وعن طريق استخدام الاستدلال Reasoning والمنطق .

٥ - الاستجابة :

فالفرد يستجيب ويتصرف ويسلك بالأسلوب الذى يعتقد أنه سيقوده إلى أكبر قدر من الإشباع Satisfaction وبعد تقدير النتائج المتوقعة من مختلف الأفعال ، يحاول الفرد استخدام الأفعال التى تعطيه أكبر قدر من المكافأة والإشباع وأقل قدر من الصعوبات ، ففى المثال الثانى الذى ذكر سابقاً للشخص الذى يريد أن يسافر هو وعائلته للاسكندرية يحاول الشخص أن يختار الطريق الذى يحقق له الراحة ، والوفر المادى أثناء السفر ، مع أقل قدر من المتاعب والمخاطر والمشكلات .

٦ - النواتج :

قد تأتى نواتج سلوك وأفعال الفرد محققة للهدف ومشبعة لمطالب الفرد وحاجاته ، وفى هذه الحالة تتفق تفسيرات الفرد للموقف مع النواتج التى تحصل عليها ، وقد تأتى هذه النواتج مخالفة لتفسيراته ومخية لأماله وغير محققة لأهدافه ، وفى هذه الحالة يقوم الفرد بإعادة تفسير الموقف ومحاولة استجابات جديدة . وقد يقرر أن الهدف لا يمكن الوصول إليه أو لا يستحق عناء وجهد الوصول إليه . وقد يؤدى الموقف السابق إلى شعور الفرد بالضيق والتوتر النفسى .

والمدركات الستة السابقة تمثل استجابة الفرد وردود الفعل لأية مشكلة كبيرة أو صغيرة سواء أكانت هذه المشكلة تمثل الرغبة فى شراء حذاء جديد أو الرد على إهانة ألحقت بالفرد ، أو تعلم مهارة جديدة أو إصلاح لعبة مكسورة أو مواجهة سلوك شاذ فى موقف من المواقف . ولكن بعض هذه المشكلات قد

تكون بسيطة أو متكررة بحيث لا يستغرق الفرد وقتاً أو جهداً للوصول إلى الأفعال والسلوك المناسب فى مواجهة هذه المشكلات .

والواقع أن سلوك الفرد عادة ما يحركه عدد كبير من المشكلات الصغيرة والكبيرة ، وهذه المشكلات تعمل كدوافع ومثيرات للسلوك فى حياة الفرد اليومية ، وعادة ما تختلف استجابات الفرد فى مواجهة هذه المشكلات حسب قدراته وإمكانياته العقلية والنفسية وظروفه الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وحسب خبراته السابقة . وهذا ما يجعل سلوك كل فرد فى مواجهة المواقف الواحدة يختلف عن سلوك غيره من الأفراد .

اسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - اهتمام الإنسان بدراسة سلوكه قديم قدم الإنسان نفسه . ناقش هذه العبارة.
- ٢ - أذكر أهم ما يميز سلوك الإنسان .
- ٣ - أعرض بعض تعاريف السلوك ووضح ما تقصده هذه التعاريف وعناصرها الرئيسية .
- ٤ - اشرح المقصود بالأنواع الآتية من السلوك :
 - أ) السلوك العقلي .
 - ب) السلوك الحركي .
 - ج) السلوك الاجتماعي .
 - د) السلوك الانفعالي .
 - هـ - السلوك اللغوي .
 - و) السلوك التنظيمي .
- ٥ - ما هي أهم عناصر السلوك ؟ أعرض هذه العناصر مع تدعيم إجابتك بأمثلة من الحياة العملية .
- ٦ - لا يمكن أن يقوم الفرد بسلوك إلا إذا كان مستعداً لهذا السلوك مهياً له . ناقش هذه العبارة .
- ٧ - « سلوك الإنسان غرضي وهادف بطبيعته » ما رأيك في هذه العبارة ؟ وهل يختلف سلوك الإنسان عن سلوك الحيوان من هذه الناحية .
- ٨ - متى يميل الفرد لتكرار سلوك في مواجهة موقف معين ؟ ومتى يلجأ الفرد لتعديل وتغيير هذا السلوك ؟

الفصل الثالث

أهداف وأهمية

دراسة السلوك لمختلف الفئات

الفئات التي يهمها دراسة السلوك :

من الذى يهمه دراسة السلوك ؟ والواقع أن الإجابة على هذا السؤال هو أن كل فرد يهمه دراسة سلوك الإنسان إذا أراد أن يزيد من فهمه لنفسه وإذا أراد أن يزيد من فهمه لحقيقة سلوك أخيه الإنسان ، وبالتالي يصبح أكثر قدرة على فهمه وعلى التعامل معه فى سبيل تحقيق أهداف مشتركة . ولكن للإجابة إجابة محددة على السؤال السابق يمكن القول بأن هناك فئات من الناس من الضروري أن تهتم وتبذل جهدا لدراسة سلوك الإنسان ، وأن تتعرف على الحقائق المختلفة المتصلة بهذا السلوك ، وأن يزداد فهمها بحقيقته بهدف ضبطه والسيطرة عليه والتنبؤ به . ومن الفئات التى يعتبر دراسة السلوك وفهمه ضروريا بالنسبة لها ما يأتى وهى مذكورة على سبيل المثال لا الحصر .

١ - القادة الإداريون :

فالقائد الإدارى يعمل بجانب وظائفه الفنية المتعددة على تحريك سلوك مرؤوسيه . ولن يستطيع ذلك ما لم يعرف الكثير عن سلوك الإنسان ويفهم طبيعة وحقيقة هذا السلوك ، والقائد الإدارى يواجه الكثير من أشكال السلوك غير السوى أو غير العادى وعليه أن يتحرى حقيقة أميابه ودوافعه . والقائد الإدارى يجب أن يكون حساسا للمؤشرات السلوكية التى تدل على انخفاض الروح المعنوية بين العاملين فى منشأته كارتفاع معدلات الغياب وكثرة الشائعات وكبير حجم الفاقد والتالف من الإنتاج وارتفاع معدل دوران العمل .

وأية منشأة أصبح لها الآن جانبان : الجانب المادى والجانب الإنسانى Human Side ولا يمكن للقائد أن يغفل أحد الجانبين . وقدرة القائد الإدارى على التعامل مع الجانب الإنسانى لمنشأته يتوقف على فهمه لحقيقة وطبيعة السلوك الإنسانى ولدوافع هذا السلوك والعوامل التى تحركه وتؤثر عليه ، وبذلك يستطيع أن يوجه هذا السلوك لخير الفرد وخير الجماعة التى يقودها وأن يحقق نوعا من الموازنة بين حاجات العاملين وحاجات المنشأة .

٢ - العاملون العاديون :

والعاملون العاديون فى حاجة إلى دراسة السلوك وفى حاجة إلى زيادة فهمهم بحقيقة سلوك الإنسان . والمدخل لذلك أن نزيد من فهم العاملين لأنفسهم بأن يتعرفوا على نواحي القوة ونواحي القصور والنقص فيها . ولا شك أن تزويد العاملين العاديين بذخيرة كافية من العلوم والمهارات السلوكية يمكنهم من حسن التعامل مع الأفراد والمواقف فى مجال العمل ، وهذا يؤدى بدوره إلى تطوير سلوك هؤلاء العاملين والتقليل من بعض صور السلوك الشاذ والمرضى الذى قد يصدر عنهم أثناء العمل .

والعاملون العاديون فى أشد الحاجة إلى دراسة وفهم سلوك الإنسان خاصة وبعد أن تعقدت العلاقات الإنسانية فى المنشآت الكبيرة وأحس فيها العاملون بالضياح وقلة القيمة وفقدوا قدراً كبيراً من شعور الانتماء لهذه المنشآت .

ويمكن تزويد هؤلاء العاملين بجرعة مناسبة من العلوم السلوكية التى تزيد من فهمهم للسلوك وتزيد من قدرتهم على التعامل معه عن طريق مختلف البرامج التدريبية التى تعقد لهم أثناء العمل .

٣ - رجال الاقتصاد:

يحتاج رجال الاقتصاد إلى الفهم الدقيق والعميق لحقيقة سلوك الإنسان ودوافعه فبينما يحاول عالم النفس شرح لماذا يسلك ويتصرف الناس على طريقتهم الخاصة ، كأفراد أو جماعات ، فإن مثل هذا الشرح له نفس الأهمية بالنسبة للاقتصادي الذي يريد أن يعرف مثلاً : لماذا يقبل الناس على استهلاك سلعة معينة دون غيرها ؟ ما الذي يدفع بعض أصحاب المشروعات إلى تثبيت الأسعار في الوقت الذي تسمح لهم فيها الظروف برفعها ؟ لماذا يقبل بعض الناس على اكتناز الأموال في وقت من الأوقات أكثر من غيره ؟ وغير ذلك من أسئلة .

والواقع أن الاقتصادي يهتم أن يضع حاجات الناس ومطالبهم في الاعتبار في إطار من نظام معين يكفل إشباع أكبر قدر من هذه الحاجات والمطالب عن طريق الموارد المحدودة المتاحة . وهو في كل بحوثه ودراساته يضع في الاعتبار سلوك الفئات المختلفة من الناس ودوافع هذا السلوك .

٤ - المعلمون والمربون :

والمعلمون والمربون يجب أن يكونوا على فهم عميق بسلوك الإنسان . ويجب أن يتعرفوا على مراحل النمو النفسى التى يمر بها الطلاب ومطالب واحتياجات كل مرحلة والسلوك السائد فيها . والمعلمون والمربون في حاجة لفهم دوافع السلوك بين جموع الطلاب وذلك حتى يمكن استغلال هذه الدوافع لتحقيق الأهداف التربوية المختلفة . والمعلمون والمربون في حاجة لفهم دوافع السلوك غير السوى حتى يمكنهم مواجهته بأسلوب علمى فعال ، والمعلمون والمربون عادة ما يكونون أكثر اهتماماً من غيرهم بالسلوك ذلك لأن عملية

التعلم - والتي تعتبر الهدف الأول للمؤسسات التعليمية المختلفة - هي في الواقع عملية تعديل للسلوك نتيجة للخبرة^(١) .

وما دامت عملية التعلم هي تعديل للسلوك نتيجة للخبرة لذلك فإن فهم سلوك الطلاب العقلي والحركي وإدراك التغير الذي يطرأ عليه، يعتبر من الضروريات الهامة لكل مشغل بالتربية والتعليم .

٥- رجال السياسة :

أن يكونوا على فهم بحقيقة السلوك الإنساني ودوافع هذا السلوك ، وكلما زاد فهمهم بحقيقة هذا السلوك كلما كانوا أكثر قدرة على التعامل معه وتوجيهه وضبطه والسيطرة عليه ، ويهم رجال السياسة أيضاً التعرف على محركات وموجهات وحوافز السلوك وذلك حتى يمكنهم توجيه سلوك الأفراد الوجهة المرغوب فيها . وتعديل اتجاهات هؤلاء الأفراد . ونجاح رجل السياسة يتوقف على قدرته على توجيه وتحريك سلوك الجماهير واستثارة حماسهم للقضايا التي يعرضها وللمبادئ التي يعلن عنها . ولا شك أن فهم سلوك الجماهير وإدراك حاجات ومطالب هذه الجماهير وأنماط التفكير التي تسودها . يمكن رجال السياسة من التعامل معها والتأثير فيها .

٦- رجال البيع والإعلان :

ومن الفئات التي يهمها فهم سلوك الإنسان ودوافعه رجل البيع ، ونشاط رجل البيع يقوم على أساسين : (أولاً) فهم السلعة التي يقوم على بيعها وإدراك كامل لمزاياها ومميزاتها وأسلوب استعمالها وتشغيلها وصيانتها والمقارنة بينها وبين السلع المنافسة و(ثانياً) فهم العملاء وأنماط سلوكهم ، فالبايع يقابل

(1) Lee J. Cronbach. Educational Psychology. New York : Harcourt Brace and Co.

أشكالاً متعددة من السلوك من جانب العملاء ، كما أن كل عميل عادة ما يكون مدفوعاً للشراء بدوافع مختلفة ، فبعض العملاء يشترون السلعة لتحقيق وفرة مادية أو لتأكيد الذات أو للشعور بالأمن وغير ذلك من دوافع . وكلما كان البائع فاهماً للسلوك الشرائي ، كلما كان أكثر قدرة على إقناعهم بالسلعة ودفعهم إلى اتمام عملية الشراء .

ورجال الإعلان لابد لهم من دراسة سلوك الجمهور إذا أرادوا لإعلاناتهم أن يكون لها الأثر المطلوب على أفراد هذا الجمهور . والواقع أن الإعلان يفقد فاعليته إذا لم تكن له القدرة على جذب الانتباه Attention getting وهذا الإعلان لن يجذب الانتباه إلا إذا توافرت فيه شروط معينة وخاطب الإعلان حاجات الناس ودوافعهم . والإعلان الفعال لا يتوقف أثره على مجرد جذب الانتباه ، ولكن يجب أن يحرك بعد ذلك سلوك الأفراد ، ويدفعهم إلى شراء السلعة أو الخدمة المعلن عنها . ومن المهم أن يقوم رجال الإعلان بالتعرف على أثر الإعلان على السلوك الشرائي لمختلف الأفراد وأن يقيموا مدى هذا الأثر .

٢ - رجال العلاقات العامة :

يهدف نشاط العلاقات العامة في المنشآت الكبرى لتدعيم العلاقة بين المنشآت وجمهورها الخارجي وكذلك جمهورها الداخلي أي العاملين بها . ويهدف هذا النشاط أيضاً إلى تدعيم صورة المنشأة في أعين الجمهور . ومن أهداف العلاقات العامة رصد اتجاهات الجمهور نحو المنشآت وآرائهم فيها وفي النشاط الذي تقوم به ، مع محاولة تعديل أية اتجاهات سلبية تسود الجمهور نحو المنشأة . وتهدف إدارة العلاقات العامة أيضاً في أية منشأة إلى قياس الرأي العام داخل المنشأة ومعرفته رأياً واتجاهات العاملين نحو إدارة المنشأة ونحو مختلف القضايا والمسائل التي تشغل بال هؤلاء العاملين .

والعاملون في العلاقات العامة يعتمدون في كل جهودهم نحو تطوير صورة المنشأة في أعين جمهورها ونحو إقامة علاقات ودية مع العملاء والموردين وأجهزة الإعلام على دراسة واعية لسلوك ونفسية أفراد الجمهور الذين يتعاملون معهم وعلى دراسة واعية لاتجاهات هؤلاء الأفراد والعوامل التي تكون هذه الاتجاهات ، ومحاولة تعديل الاتجاهات السالبة وغير المرغوب فيها لما فيه مصلحة المنشأة .

٨ - العاملون في مجال الإعلام :

لا بد أن يكون لدى العاملين في مجال الإعلام من صحافة وإذاعة وتلفزيون فهم عميق بسلوك الإنسان والعوامل التي تؤثر فيه ووسائل تعديل وتطوير هذا السلوك . ولابد للعاملين في مجال الإعلام وهم يخاطبون الناس أن يكونوا عارفين لحقيقة الفروق القائمة بين الأفراد الذين يخاطبونهم فيما يتصل بالنواحي الاجتماعية والتعليمية والثقافية وغيرها ، كما يجب أن يكون العاملون في مجال الإعلام دارسين لمراحل نمو الإنسان وحقيقة ما يميز كل مرحلة واحتياجاتها .

فمثلا الذي يكتب للأطفال أو يخاطبهم لابد أن يكون واضعا في ذهنه مرحلة النمو التي يعيشها الأطفال الذين يخاطبهم . فمرحلة الطفولة مثلا تقسم عادة إلى ثلاث مراحل : مرحلة الطفولة المبكرة أو ما يسمى مرحلة المهد ، ومرحلة الطفولة المتوسطة وهي تقابل مرحلة الحضانة والسنوات الأولى من التعليم الابتدائي ومرحلة الطفولة المتأخرة وهي تقابل السنوات الأخيرة من التعليم الابتدائي . فمثلا إذا كان رجل الرعام يخاطب الأطفال في سن الطفولة المتأخرة فعليه أن يعرف بالدقة سمات مرحلة النمو هذه واحتياجات الأطفال في هذا السن من الناحية العقلية والنفسية والاجتماعية وأن يعالج فيما

يقدمه من مادة علمية مشكلات مرحلة النمو هذه ، وأن يخاطب الأطفال في هذا السن بما يناسبهم من لغة وبما يستثيرهم من قضايا ومعلومات وخبرات .

ولعل من أهم جوانب رسالة رجال الإعلام هو توصيل الفكر والرأى الحر للناس وكذلك المعلومة الصادقة ، وكذلك تغيير القيم أو الزفكار غير المرغوب فيها التى تسيطر على بعض الأفراد . وتعديل وتطوير سلوك الأفراد لما فيه مصلحتهم ومصلحة أوطانهم وتوعيتهم بحقيقة القضايا التى تشغل بالهم وتتصل بأوطانهم ومستقبل هذه الأوطان .

والكلام يطول عن وظائف رجال الإعلام ومهامهم ولكن ما نقصد التأكيد عليه فى هذا المجال أن رجال الإعلام لن يكون لعلمهم تأثير وفاعلية ولن يلاقى عملهم نجاحا ، ما لم يقيم جهدهم على دراسة واعية لسلوك وسيكولوجية الأفراد الذين يتصلون بهم وعلى فهم للعوامل التى تؤثر فى السلوك وأسلوب تعديل وتغيير وتطوير هذا السلوك .

٩ - المشتغلون بالبحوث فى المجالات الإنسانية :

يحتاج كل المشتغلين بالبحوث فى المجالات الإنسانية إلى فهم سلوك الإنسان ومشكلاته بغض النظر عن المجال الذى يبحثون فيه . فقد يكون البحث فى إدارة الأفراد أو فى مشكلات العلاقات الإنسانية فى المنشآت الكبرى ، أو فى الإدارة المالية ، وقد يكون البحث فى سبب مقاومة الناس للتغيير ، أو أثر أسلوب القيادة فى الجماعة على سلوك أفراد الجماعة . وقد يكون البحث فى أسباب انخفاض مستوى تحصيل طلاب الجامعات والمعاهد العالية ، أو فى أثر التوجيه التعليمى على المستوى التحصيلى للطلاب . وأيا كان موضوع البحث فظلما أن البحث يتعرض لمشكلة فى العلوم الإنسانية ، فلا غنى للباحث عن أن يكون فاهما للسلوك الإنسانى ومشكلاته ودوافعه . ولا

يمكن للباحث أن يركز فقط على الجانب المادي للمشكلة التي يبحثها ويغلق عينيه عن الجانب الإنساني : جانب الإنسان الذي يعتبر أهم عنصر من عناصر المشكلة موضوع البحث . وهذا يجعل دراسة السلوك وفهمه ضرورة للباحثين فى المجالات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والتربوية والسياسية وغيرها من المجالات التى تدخل بشكل ما فى إطار العلوم السلوكية والإنسانية .

١٠ - الآباء :

والآباء الواعون يهمهم أن يزيدوا من فهمهم لحقيقة سلوك الإنسان حتى يحسنوا التعامل مع أطفالهم وفهم مشكلاتهم . ويجب أن يكون الآباء مزودين بسجل شامل لسلوك الأطفال فى مختلف مراحل عمرهم وذلك حتى يستطيعوا أن يتأكدوا من أن أطفالهم يسرون فى نموه فى الاتجاه الصحيح وحتى يستطيعوا أن يتعرفوا على السلوك غير السوى . والسلوك الذى يبدو أحياناً شاذاً قد يكون عادياً بالنسبة لمرحلة النمو التى يعيشها الطفل . وقد يتطلب السلوك غير السوى مواجهة خاصة وعلاجاً من جانب الآباء حتى لا يستفحل أمره . وكلما زاد فهم الآباء بحقيقة السلوك كلما كانوا أكثر قدرة على توجيه سلوك أبنائهم وضبطه وتعديل هذا السلوك إلى الاتجاه المرغوب فيه ، والآباء يجب أن يكونوا قادرين على فهم دوافع السلوك وخاصة الشاذ منه وأن يعرفوا أن أية ظاهرة سلوكية قد تبدو واحدة وتسود مجموعة كبيرة من الأطفال ، ولكن دوافع هذه الظاهرة كثيرة ومتعددة . فقد تنتشر السرقة بين مجموعة من الأطفال . فالسرقة فى هذه الحالة تمثل ظاهرة سلوكية شاذة ولكن دوافع هذه الظاهرة وأسبابها تختلف من طفل إلى آخر . فالأسباب التى تدفع الأطفال إلى السرقة كثيرة ومتنوعة .

١١ - الآباء وهينلت التمريض :

تشكل النواحي النفسية نصف العلاج . فمن العوامل المساعدة على شفاء المريض ثقة المريض في الطبيب وثقة المريض في الدواء . والطبيب الناجح هو الذى يريح مريضه ويتحدث ويتبسط معه في الحديث ويرد على استفساراته ويهدئ من مخاوفه ويقلل من قلقه . ومن الملاحظ أن بلادنا أن الكثير من الاطباء المشهورين المتأثرين هم الذين يستخدمون أساليب نفسية مع مرضاهم بهدف تقوية الصلة وتدعيم الثقة بينهم وبين مرضاهم ، وللأسف فإن ضغط العمل على بعض الاطباء يجعلهم يغفلون تماماً الجوانب النفسية والسلوكية في العلاج ، ولعل ما يشجع على هذا الإغفال أيضاً أن مناهج كلية الطب لا تتضمن إلا منهج نظري بدائى هزيل في علم النفس يدرسه طلابها أطباء المستقبل . وكان كليات الطب في مصر لا تؤمن بأهمية النواحي النفسية والسلوكية في علاج المرضى ، ولا تهتم بتزويد طلابها بالمهارات اللازمة في هذا المجال .

والاطباء في حاجة لدراسة السلوك والنواحي النفسية المتصلة بمرضاهم حتى يساعدوا مرضاهم (في حالة أمراض معينة) على تقبل أنفسهم في وضعها الجديد وعلى أن يسلوكوا السلوك المناسب في هذا المجال . فمريض القلب مثلاً يحتاج من طبيبه ومن يقومون على تمريره إلى توجيه سلوكه بحيث يتقبل المريض نفسه في الظروف الجديدة وحتى يحسن التعامل مع الناس والمواقف والظروف بما يناسب هذا المرض وحتى ينخفض التوتر وقلق مريض القلب ، وأن يحيا الحياة التي تتناسب مع ظروفه المرضية وأن يتقبل هذه الحياة ويرضى عنها . فالمريض في هذه الحالة ينتظر من طبيبه ومن يقوم على تمريره أن يرسم له أسلوب ومنهج جديد لحياته .

وهيئات التمريض فى حاجة لدراسة سلوك مرضاهم والعوامل المؤثرة فى هذا السلوك . واحتياج هيئات التمريض لهذه الدراسة لا يقل عن احتياج الأطباء . فالمرضى عادة ما يبقى تحت رعاية هيئة التمريض وقتاً طويلاً ، لذلك فإن الاهتمام يتزايد بالنسبة لتزويد هيئات التمريض بالخبرات النفسية والسلوكية . التى تمكنهم من حسن التعامل مع مرضاهم وتوجيههم وإرشادهم وخاصة فى البلاد المتقدمة فى المجالات الطبية كالولايات المتحدة والمجلترة وغيرها . وتوجد فى السوق مراجع كبيرة وكثيرة متخصصة تعمل على تزويد هيئات التمريض بالخبرات والمعلومات والمهارات السلوكية والنفسية التى تمكنهم من التعامل مع مرضاهم .

الأهداف العامة لدراسة السلوك

يتساءل البعض : لماذا ندرس السلوك ؟ وما هى دوافع هذه الدراسة ؟ وللإجابة على هذه التساؤلات السابقة نقول أن الأهداف العامة لدراسة السلوك تتلخص فى تزويد دارسى السلوك بقدرة أكبر على فهم هذا السلوك وعلى التعامل معه ومعرفة دوافعه والتحكم فيه وضبطه والتنبؤ به إذا أمكن . وفيما يلى مناقشة للدوافع والأهداف العامة لدراسة السلوك .

أولاً: فهم السلوك وحسن التعامل معه :

من الأهداف الهامة والدوافع الأساسية لدراسة السلوك السعى وراء فهم أفضل للسلوك وتحقيق قدرة أكبر على التعامل مع هذا السلوك . والواقع أن التعامل مع سلوك معين باستمرار وفى كل وقت ، لا يعنى فهماً أفضل لهذا السلوك إلا إذا بذل جهد علمى متخصص فى هذا المجال . فالأم التى تتعامل مع مختلف أنواع السلوك من جانب أبنائها لا يزودها هذا بفهم أفضل للسلوك ولا قدرة أفضل على التعامل معهم ، ما لم تبذل هذه الأم جهداً موجهاً

وخاصةً نحو مزيد من الدراسة للسلوك وبالتالي مزيد من الفهم لهذا السلوك ومزيد من القدرة على التعامل معه . فمثلاً قد تصادف هذه الأم سلوكاً شاذاً من جانب بعض أبنائها كالكذب المستمر أو العدوان أو السرقة وغير ذلك من أشكال السلوك الشاذ . ولكن تعاملها مع هذا السلوك لا يعنى بالضرورة أنها تفهم حقيقة هذا السلوك الشاذ وطبيعته . ولكن لو حاولت هذه الأم دراسة سلوك أطفالها بأسلوب علمي موجه لأمكنها أن تزيد من فهمها لحقيقة سلوك أطفالها وأن تتعرف على حقيقة دوافع السلوك الشاذ من جانبهم ، ولأمكنها أيضاً عن طريق تعديل الدوافع أو الظروف المسببة للسلوك غير السوى من تغيير هذا السلوك وتعديله .

ورئيس العمل عادة ما يواجه أثناء أدائه لعمله صورا وأشكالا لا حصر لها من السلوك من جانب مرؤوسيه . وكثيراً ما يرى تفاوتاً كبيراً في سلوك المرؤوسين في مواجهة المواقف الواحدة . فمثلاً إذا حاول رئيس العمل إدخال أى تغيير على نظام العمل أو طريقته أو أسلوب دفع الأجور ، فإنه يلاحظ أن العاملين يقابلون هذا التغيير بسلوك يختلف فيما بينهم . فمن العاملين من يقابل التغيير بقدر كبير من التقبل المصحوب بالحنن . ومنهم من يقابل هذا التغيير بالسلبية والقلق ، فى حين يواجه فريق آخر من العاملين هذا التغيير بالمقاومة والمعارضة الشديدة . والواقع أن مجرد تعامل رئيس العمل مع السلوك السابق من جانب العاملين لا يعنى بالضرورة فهمه لحقيقة هذا السلوك وقدرته على التعامل معه . ولكن هذا الرئيس يمكنه تحقيق ذلك عن طريق مزيد من الدراسة العلمية للسلوك ودوافعه . وعلى هذا الأساس يمكنه من تفسير السلوك السابق وفهمه والتعامل معه ومواجهته بأسلوب علمي وموضوعي .

والمعلم فى المدرسة لا يمكن القول بأنه يفهم سلوك التلاميذ ويصير التعامل مع هذا السلوك لمجرد أنه يقابل التلاميذ ويتعامل معهم ومع سلوكهم كل يوم .

فقد يكون لمعلم ما خبرة سنوات طويلة في التدريس ، ومع ذلك فقد يكون أقل من غيره فهما لسلوك تلاميذه وأقل المدرسين قدرة على التعامل مع هذا السلوك . ولا شك أن الدراسة العلمية الموضوعية للسلوك تمكن المعلم من أن يحسن التعامل والتأثير في تلاميذه . ولن يكون هذا ممكنا إلا إذا قام المعلم بالتعرف على المظاهر الأساسية لسلوك تلاميذه في مختلف المراحل التعليمية . فالسلوك العادي لتلميذ الابتدائي يختلف عنه بالنسبة لتلميذ الإعدادي وكذلك بالنسبة لطالب الثانوي ، وذلك لأن مرحلة التعليم الابتدائي تقابل مرحلة الطفولة ومرحلة التعليم الإعدادي تقابل مرحلة المراهقة المبكرة ومرحلة التعليم الثانوي تمثل مرحلة المراهقة المتوسطة وبداية مرحلة المراهقة المتأخرة ، وكل مرحلة من مراحل النمو السابقة ، لها سماتها وظروفها ولن يستطيع المعلم أن يتعامل مع التلاميذ الذين يمرون بمراحل نمو معينة ما لم يدرس دراسة وافية كل مرحلة من مراحل النمو ويعتبر على أهم خصائصها ، ويعتبر أيضا على جوانب السلوك التي تعتبر عادية في كل من مراحل النمو السابقة ، وما يعتبر سلوك غير عادي بالنسبة لكل مرحلة . ولا بد للمعلم إذا أراد أن يزيد من فهمه لسلوك التلاميذ وإذا أراد أن يدعم قدرته على التعامل معهم من أن يتعرف أيضا على دوافع السلوك والعوامل التي تؤدي إلى خلق هذه الدوافع .

ثانياً : زيادة القدرة على التحكم في السلوك وضبطه :

والواقع أن دراسة السلوك تساعد أيضاً على زيادة القدرة على التحكم Control في السلوك وضبطه . فمثلا يمكن التحكم في السلوك التعليمي للتلاميذ وحفزهم إلى تحقيق مستوى تحصيل مناسب إذا استطعنا أن نهين لهؤلاء التلاميذ بيئة تشجع على الدرس والتحصيل وتوفر كافة سبل الهدوء والاستقرار لهم حتى يوجهوا كل طاقاتهم إلى الدرس والتحصيل . فدراسة السلوك تمكن

من زيادة القدرة على التحكم فى هذا السلوك وضبطه . فيمكن فى الحالة السابقة إذا أردنا أن نرتفع بتحصيل التلاميذ فى مرحلة تعليمية معينة أن نحسن اختيار هؤلاء التلاميذ لهذه المرحلة ، وأن نهين لهم الظروف التعليمية المناسبة لكي نحصل منهم على سلوك تعليمى معين . وهذا يعتبر شكلا من أشكال التحكم والضبط لسلوك هؤلاء التلاميذ فى ناحية معينة .

وبالمثل فإننا يمكن أن نتحكم فى سلوك العمال فى مصنع من المصانع والوصول بإنتاجهم إلى مستوى معين . وذلك عن طريق تهئية الظروف المناسبة التى تؤدى إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية ورفع روحهم المعنوية .

والواقع أن هدف المتعاملين مع السلوك والدارسين له ليس دائما التحكم فى السلوك والسيطرة عليه سيطرة كاملة ، ولكن هذا الهدف عادة ما يأخذ شكل تعديل فى السلوك Modification of behavior فالعلاج النفسى مثلا يهدف أساسا لتعديل السلوك وليس التحكم فيه والسيطرة عليه كلية . وتعديل السلوك هو فى حقيقته نوع من الضبط .

والحقيقة أنه لكي يمكن التحكم فى السلوك وضبطه بصورة فعالة ، فإنه لابد من الوصول إلى وضع يسمح بأن نقرر بدرجة كبيرة من التأكد : أنه إذا توافرت ظروف معينة ، فإن أنواعا معينة من السلوك ستنتج حتما نتيجة لذلك ، وهذا يعتبر أقصى درجات التحكم والسيطرة على السلوك ، وذلك بتوفير ظروف معينة تخلق لنا سلوكا متوقعا ومطلوبا .

والواقع أن التحكم الكامل فى السلوك وضبطه كهدف يراد تحقيقه صعب الوصول إليه فى الكثير من الأحوال ، لذلك فإننا نجد أن الهدف المعقول هو محاولة إدخال التعديل على سلوك الأفراد بما يقرب من هذا السلوك من السلوك المطلوب والمرغوب .

ثالثاً : التنبؤ بالسلوك :

ويعتبر التنبؤ بالسلوك هدفاً أساسياً من أهداف دراسة السلوك . والتنبؤ بالسلوك يعنى أنه يمكن عن طريق دراسة العلاقات القائمة بين الأشخاص والأحداث والمواقف والظروف التنبؤ بالسلوك فى المستقبل . فمثلاً ثبت بعد تتبع عدد كبير من الطلاب فى الكليات المختلفة لعدد من السنوات أن هناك احتمالاً أكبر لنجاح الطلاب الذين يحصلون على درجات أعلى فى اختبارات القدرات التى تعقد لهم قبل الالتحاق بالكليات المختلفة ، وعلى هذا فإنه يمكن عن طريق الدرجات التى يحصل عليها فى اختبارات القدرات - قبل التحاقه بالكلية - التنبؤ بمدى نجاحه مستقبلاً . ويمكن أيضاً استخدام مثل هذه الاختبارات فى توجيه الطلاب إلى الكليات المختلفة التى يستطيعون أن يحققوا فيها نجاحاً .

والواقع أن من الأهداف الهامة التى يراد تحقيقها من دراسة السلوك محاولة معرفة الظروف والأحوال والمؤثرات التى يؤدى توافرها فى الوقت الحاضر إلى خلق سلوك معين فى المستقبل . فمثلاً هدف التنبؤ بالسلوك هو معرفة السمات والقدرات الواجب توافرها فى الطالب والأحوال والظروف المحيطة به والتى يمكن أن تؤدى إلى تفوقه التعليمى فى المستقبل . فإذا فرض وتوافرت هذه العوامل كلها أمكن القول بأن هناك احتمالاً كبيراً فى تفوق الطالب فى المستقبل ، ويعتبر هذا شكلاً من أشكال التنبؤ بالسلوك .

ويمكن إلى حد كبير التنبؤ بما سيكون عليه سلوك العاملين فى إحدى الشركات إذا وضعت معايير دقيقة وعلمية لاختيارهم وتدريبهم وإذا توافرت لهؤلاء العاملين ظروف العمل المناسبة وأشبعحت حاجاتهم ودوافعهم بأسلوب مناسب .

ولكن التنبؤ فى المجالات السلوكية عادة ما يكون تنبؤا صعبا ، وقد يكون غير دقيق فى بعض الاحوال ، ذلك لأنه لكى يمكن الوصول إلى تنبؤ دقيق للسلوك يجب أن يتم التحكم فى الظروف والاحوال التى يجب توافرها . وهذه الظروف والاحوال عادة ما تكون كثيرة ومتغيرة . و هذا يضع عقبات وصعوبات كثيرة فى وجه أى تنبؤ صادق ودقيق للسلوك . فلكى يمكن التنبؤ بما سيكون عليه سلوك طفل صغير عندما يكبر ، لابد من التأكد من توافر بيئة وظروف وشروط معينة يعيش فى ظلها الطفل فى الحاضر والمستقبل . ولكن هذا التأكد صعب المنال . فالبينة والظروف والشروط التى يعيش فى ظلها الطفل كثيرا ما تتأثر بعشرات العوامل الخارجية التى لا يمكن تحديدها مسبقا أو التحكم فيها . ولهذا فإنه يمكن القول بأنه على الرغم من إمكانية التنبؤ بالسلوك إلا أن هذا التنبؤ يجب أن يتم التعامل معه بشئ من الحذر ، وأن نتوقع دائما تدخل بعض العوامل والمؤثرات الخارجية المتغيرة التى قد تجعل هذا التنبؤ غير صادق وغير دقيق فى بعض الاحوال .

رابعاً : تحسين السلوك وتطويره :

من بين الأهداف العامة والهامة لدراسة السلوك محاولة تعديل السلوك وتطويره وتحسينه . فالقائد الإدارى الدارس للسلوك يستطيع إذا صادف فى منشأته بعض الظواهر السلوكية الشاذة - كانتشار الشائعات أو كثرة الشكوى بين صفوف العاملين أو تعويق العمل وتعطيله - أن يتحرى دوافع هذا السلوك وأسبابه وأن يضع الخطط ويقدم الحلول والعلاج لهذه المشكلات السلوكية .

وإذا لوحظ فى منشأة معينة انخفاض فى إنتاجية العاملين وكثرة الأخطاء وتعطيل العمل وإذا لوحظ انخفاض فى الروح المعنوية للعاملين فإن رئاسة العمل إذا كانت دراسة للسلوك وللعوامل المؤثرة فيه ، يمكنها أن تشخص

أسباب ودوافع هذه الظواهر السلوكية غير المرغوب فيها وأن تقترح وسائل مواجهتها وعلاجها .

ويمكن دراسة السلوك من تعديل السلوك وتطويره إلى ما هو أفضل عن طريق عملية التعلم . فيمكن مثلاً تطوير سلوك بعض العاملين المتعاملين مع الجمهور عن طريق تزويدهم ببعض الخبرات والمهارات السلوكية التي يحتاجون إليها عند تعاملهم مع الجمهور وذلك من خلال بعض البرامج التدريبية جيدة الإعداد .

ودراسة الفرد للسلوك دراسة متعمقة تساعد على تطوير سلوكه الشخصي فيصبح أكثر من غيره فهما لنفسه وتقدير نواحي القدرة في نفسه فيدعمها ونواحي النقص فيواجهها ويحاول علاجها . كما أن دراسة الفرد السلوك تجعله أكثر قدرة على التعامل مع الناس وعلى تطوير وسائل اتصاله بالآخرين . كما أن دراسة الفرد للسلوك تزيد من وعيه بحقيقة الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التي قد تسود في وقت من الأوقات ، ومحاولة تعديل وتغيير هذه الاتجاهات إلى الموجب والمفيد . والفرد إذا استزاد من دراسة السلوك يستطيع أن يحسن توجيه نفسه إلى الأعمال التي تناسب قدراته واستعداداته وميوله وظروفه .

ويستطيع الفرد إذا تعمق في دراسة السلوك تطوير سلوكه العقلي وتطوير أساليب تفكيره بما يمكنه من اتخاذ القرارات السليمة وحل المشكلات التي تصادفه في حياته حلاً مناسباً .

وهكذا فدراسة السلوك دراسة علمية متعمقة تمكن القادة الإداريين والمعلمين والآباء وغيرهم من الأفراد الذين يعملون في مختلف مجالات الحياة من إدخال التعديل والتطوير المناسب على سلوكهم وعلى تفكيرهم وعلى

علاقتهم بأنفسهم وعلاقتهم بالبيئة المحيطة بهم والأفراد الموجودين فيها . كما تمكن هؤلاء الأفراد وخاصة إذا كانوا فى موقع القيادة والمسئولية من إدخال التطوير والتحسين المناسب على سلوك الأفراد المحيطين بهم والمتعاملين معهم والتابعين لهم .

ونود هنا أن نشير أن مع كل عملية تعديل وتطوير لسلوك الفرد يحدث قدر من التعلم ، لذلك يعرف التعلم أنه تعديل السلوك نتيجة الخبرة والممارسة .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - أذكر مع الشرح أهم الأهداف العامة لدراسة السلوك .
- ٢ - التعامل اليومي مع صور السلوك المختلفة لا يعنى قدرة أكبر من جانب الأفراد على التعامل مع هذا السلوك وفهمه . اشرح المقصود بهذه العبارة .
- ٣ - هل يمكن التحكم فى السلوك وضبطه ؟ وكيف يمكن أن يتحقق ذلك ؟
وضح إجابتك ببعض الأمثلة العلمية .
- ٤ - ما مدى إمكانية التنبؤ بسلوك الإنسان ؟
- ٥ - اشرح أهمية دراسة الفئات الآتية للسلوك دراسة علمية متعمقة :
 - (أ) القادة الإداريين .
 - (ب) المعلمين والمربين .
 - (ج) الآباء .
 - (د) رجال السياسة .
 - (هـ) رجال العلاقات العامة .
 - (و) رجال البيع والإعلان .
 - (ز) الأطباء والمرضات .
 - (ح) العاملين فى مجال الإعلام .

الفصل الرابع مدخلات السلوك

[إحساس الفرد وإدراكه للمثيرات المحيطة به]

فى هذه الحياة شديدة التعقيد تقع على الفرد كل لحظة من اللحظات عشرات المؤثرات . كما يجد الفرد نفسه متأثرا بعدد كبير من المثيرات ، قد تقع داخل الفرد نفسه أو تقع فى البيئة المحيطة به .

ومدخل الفرد للتعرف على البيئة المحيطة به وعلى بيئته الداخلية هو الإحساس . ويتم هذا الإحساس عن طريق أعضاء الحس المختلفة ، ومنها حواس اللمس والذوق والشم والبصر والسمع . وهناك أجهزة الحساسية الباطنية وهى التى تنبه الإنسان وتجعله يحس بالجوع والشبع والعطش والقرز والتعب ... إلخ . وبجانب ذلك هناك أعضاء خاصة لاستقبال التنبهات الموجودة فى العضلات والأوتار والمفاصل والأذن الباطنية هى التى تعطى الإنسان الإحساس بتوازن الجسم أثناء السكون والحركة هى التى تعطينا الإحساس بالجهد والمقاومة والإحساس بثقل الأجسام التى نرفعها أو نتعامل معها وكذلك الإحساس بوضع الأطراف وحركاتها .

والواقع أن أجهزة وأعضاء الحساسية التى يزود بها الإنسان معقدة لدرجة بعيدة وهى تدل على قدرة وعظمة الله وتعالى وسوف نشرح هذه الأنواع المختلفة من الحساسيات بشكل مختصر فيما بعد .

والذى يهمنا هنا ذكره أنه عن طريق الحواس المعروفة لدينا مثل حاسة السمع والبصر والشم والذوق واللمس يطل الفرد على البيئة المحيطة به فيتعرف عليها ويستقبل مؤثراتها ومثيراتها المختلفة . وعن طريق أعضاء الحساسية

الأخرى يحس الإنسان ببعض ما يجرى داخله . فمن طريقها مثلا يشعر الإنسان أنه جوعان فيسعى في طلب الطعام ويحس أنه قد شبع فيمتنع عن تناول المزيد من الأطعمة ويشعر أنه تعب فيخلد للسكون والراحة ، أو يشعر بالتوازن في حالة السكون والحركة وغيرها . كما أنه عن طريق بعض أجهزة وأعضاء الحساسية الباطنية الخاصة يستطيع الفرد أن يقدر قوة الكلمات التي يوجهها خصم في موقف معين أو ثقل الأشياء التي يتعامل معها .

ويمكن على هذا الأساس اعتبار حواس الإنسان وأعضاء الحساسية الباطنية هي الشرارة الأولى التي يبدأ معها كل سلوك يصدر عن الفرد .

فالتعلم مثلا كسلوك بدايته استقبال الفرد عن طريق البصر أو السمع أو الشم أو الذوق أو اللمس لبعض المثيرات الموجودة في البيئة المحيطة ، وتمثل مثلا في صوت المعلم وهو يشرح الدرس الذي يستقبل عن طريق السمع أو قراءة مادة مكتوبة تستقبل عن طريق البصر .

ولولا أجهزة الإحساس المدهشة الموجودة بجسم الإنسان لما أحس الإنسان بالجوع ولتعرض الإنسان للهلاك نتيجة عدم تزويد الجسم باحتياجاته من العناصر الغذائية . ولا شك أن إحساس الفرد بالجوع يحرك سلوك الفرد سعيا وراء الطعام . كما أن هذا يدفع الفرد العمل حتى يحصل على المال الذي يشتري به هذا الطعام .

ولولا إحساس الإنحان بالتعب لاستمر في بذل الجهد والعمل حتى الهلاك . ولكن هذا الإحساس بالتعب يدفع الإنسان إلى طلب الراحة لاستعادة نشاطه ومواصلة كفاحه اليومي في الحياة .

الإحساس وحده لا يحرك السلوك :

ولكن الإحساس وحده لا يحرك السلوك ، فالإنسان يرى بعينه كل يوم عشرات بل مئات الأشياء ولكنه قد يمر عليها مر الكرام ولا يعيرها أى اهتمام لأنها لم تدخل فى دائرة انتباهه Attention span والإنسان وهو يسير فى شارع مزدحم تصل إلى أذنيه أصوات أشياء لا حصر لها ولكن قد لا يلقى بالا لها ولا يتأثر إلا بما يقع منها فى دائرة انتباهه . فالانتباه هو الذى يحدد ما يؤثر على الفرد من مثيرات تحيط به من كل جانب وسوف نشرح هذا تفصيلا على الصفحات التالية من هذا الفصل من الكتاب .

ثم يأتى بعد ذلك دور الإدراك الهام كمنشئ ومحرك للسلوك :

وما تستقبله حواس الإنسان وما يقع فى دائرة انتباه الفرد من مثيرات متعددة لن يكون لها معنى فى حياة الإنسان ولن يكون لها التأثير على سلوكه إلا بإدراك الإنسان لها . وكل فرد يدرك ما يصل إليه عن طريق حواسه وما يقع فى دائرة انتباهه بأسلوب يختلف عن الآخر ، ويأتى هذا الاختلاف نتيجة للفروق القائمة بين الأفراد فى الخبرة والتعلم والذكاء ، ولتوضيح ذلك نضرب الأمثلة الآتية لبيان العلاقة بين الإحساس والانتباه والإدراك ودور الإدراك كمنشئ ومحرك للسلوك .

مثال (١) :

فرد ما يستمع إلى محاضرة فى موضع معين . فالفرد يستقبل المحاضرة عن طريق حاستى السمع والبصر . ومن المفروض أن تقع هذه المحاضرة فى دائرة انتباهه طالما حضر المحاضرة بخاطره . ولكن هذا الفرد يدرك المحاضرة بطريقته الخاصة ويتوقف هذا على ظروف الفرد وخبراته السابقة ومستوى تعلمه وذكاؤه . وقد يجلس فرد معين يستمع إلى المحاضرة وكل انتباهه مركز على ما

يقال ولكنه لا يدرك ولا يعي ما جاء بها ، لأن المحاضرة قد تكون أعلى من مستوى خبراته وقدراته .

مثال (٢) :

شخص ما لديه ثلاجة فى المنزل وقد اعتاد على استخدامها لسنوات طويلة . وفجأة بدأ صوت معين غير عادى يصدر عن الثلاجة : فالفرد هنا عن طريق حاسة السمع استقبل هذا الصوت غير العادى فى دائرة انتباهه . ولكن كيف يدرك الشخص هذا الصوت ؟ نظراً لأن هذا الشخص ليست لديه الخبرة بالنواحي الفنية المتصلة بالثلاجة لذلك لن يستطيع أن يدرك الصوت الصادر عن الثلاجة بصورة فعالة وسليمة كما يحدث بالنسبة لمعامل متخصص فى إصلاح الثلاجات الذى ما أن يسمع إلى الصوت غير العادى الصادر عن الثلاجة ، حتى يدرك هذا الصوت على أنه عيب أصاب موتور الثلاجة . فإدراك الشخص صاحب الثلاجة للصوت الصادر عنها قد اختلف عن إدراك العامل الفنى لهذا الصوت مع أن الصوت الذى سمعه الاثنان واحد .

مثال (٣) :

فرد أحس بالآلم فى ظهره لم يكن هذا الآلم البسيط يحظى باهتمام هذا الفرد حتى اشتد هذا الآلم ودخل فى دائرة انتباه الفرد فبدأ يهتم به ويركز عليه . يأتى بعد ذلك كيفية إدراك هذا الفرد للآلم . لقد أدركه على أنه مجرد «نزلة برد» هذا الإدراك محكوم بخبرة الفرد المحدودة بالنواحي الطبية . ولكن الآلم يستبد بالفرد فيذهب إلى الطبيب الذى ما أن يستمع إلى وصف المريض للآلم وصورته ومنطقة حدوثه حتى أدركه بأسلوب مختلف تماماً عن إدراك الفرد الذى يعانى من الآلم .

فالإدراك هو عملية إضفاء معنى معين لإحساساتنا ويتوقف هذا الإدراك على خبرة الفرد وتعلمه ومستوى ذكائه . لذلك يختلف الأفراد في إدراكهم لإحساسات واحدة تنقل إليهم عن طريق حواسهم .

وعندما يدرك الفرد موقف معين يقابله في الحياة بأسلوب معين ، فإن هذا الإدراك يوجه سلوك الفرد . ويمكن أن نتصور هنا اختلاف سلوك الأفراد في مواجهة موقف معين واحد حسب إدراكهم لهذا الموقف .

وهكذا الحياة تتوقف الكثير من أفعال الناس وتصرفاتهم على المعاني التي يصفونها على إحساساتهم أى حسب إدراكهم لهذه المواقف وما تتضمنها من عناصر .

وسنعرض فيما يلي بشيء من الاختصار شرح :

أولاً : الإحساس .

ثانياً : الانتباه .

ثالثاً : الإدراك .

أولاً : الإحساس

تعتبر الحواس نوافذ يطل منها الفرد على العالم الخارجى . كما أنها تعتبر أبواب المعرفة لأنها أجهزة استقبال القوى المؤثرة على الكائن الحى فى بيئته ، بصرية كانت أو سمعية أو شمعية أو ذوقية أو لمسية . ولهذا فإن للحواس أثراً كبيراً فى مساعدة الكائن الحى على التكيف مع البيئة المحيطة به .

وتعتبر الحواس من العناصر الحيوية التى يهتم بها الباحثون فى الشخصية ومن يريدون الحكم عليها ، لذلك فإن الحواس تعطى اهتماماً خاصاً عند القبول

(ب) أنه حساس Sensitive ، ذلك فإنه قادر على الاستجابة حتى لأضعف المثيرات والمنبهات .

(ج) أنه متدرج Gredual ، أى أنه يمكنه الاستجابة لدرجات الشدة المختلفة للمثير .

(د) أن لديه القدرة على التمييز Diffrentiation بين مختلف الصفات الخاصة بالمثيرات .

تقسيم الحواس :

يمكن تقسيم الحواس إلى الأقسام الآتية :

١ - أعضاء الحساسية الخارجية :

وهذه الأعضاء عبارة عن الآلات التى خلقها الله فى الإنسان لالتقاط موجات الطاقة الموجودة فى العالم الخارجى المحيط بالفرد وفرزها وتحليلها . وهذه الآلات هى الحواس الظاهرة من لمس وذوق وشم وبصر وسمع . وبعض هذه الحواس يمكنها أن تستقبل المثيرات أو المنبهات من على بعد ، كما يحدث بالنسبة لحواس كالعين والأذن ، فإنها تستطيع أن تستقبل الموجات الضوئية والصوتية بالرغم من أنها صادرة من مسافات بعيدة أو قصيرة .

وهناك من أعضاء الحساسية الخارجية تلك التى تعتمد على اللمس أو الاتصال المباشر بالمثيرات أو المنبهات الخارجية مثل أعضاء اللمس والضغط Organs of touch and Pressure وأعضاء الإحساس بالدفئ Organs of warmth وأعضاء الإحساس بالبرودة Organs of cold وأعضاء الإحساس بالآلم Organs of pain والحواس السابق الإشارة إليها لا تتأثر بكل ما يتموج ويتذبذب

بل ببعضه فقط ، والحيوانات بما فيها الإنسان تختلف من حيث تجهيزها بالآلات الحساسة .

ويترب على ذلك أن معرفة الفرد بالعالم الخارجى وما يحيط به محكوم بإطار إمكانيات هذه الحواس . ولكل كائن حى عالمه الخاص . فعالم الكلب فى صميمه عالم شمسى يختلف عن العالم السمعى والبصرى الذى يحيا فيه الإنسان .

٢ - الحساسية الحشوية (أو الحساسية المستقبلية للتنبهات الباطنية :

وليس لهذه الحساسية أعضاء استقبال خاصة وتتوقف هذه الحساسية على حالة الأحشاء من امتلاء أو فراغ (معدة - أمعاء - مثانة ... إلخ) . وعلى زيادة أو نقص بعض المواد الكيميائية فى الدم وفى سائر السوائل العضوية . ومن مظاهر الحساسية الباطنية العامة الجوع والعطش والتقرض والتعب والرعشة والدوار الحشوى ، وما يعترى النفس من ضيق وانفراج وكذلك ما يصيب الناحية الجنسية من خمود أو إثارة .

ولهذه الحساسية أهمية كبيرة فى تحريك السلوك أو تعديله . ويقصد بالتعديل هنا إخضاع الحاجات العضوية من جوع وعطش ... إلخ . لإيقاع دورى معين . وقد ينتج عن اختلال هذه الحساسية أن يفقد الفرد الشهية للطعام ، وقد لا يعرف إذا حدث وأكل ، ما إذا كان أكل كفايته أم لا . وقد لا يحس بأية إثارة جنسية حتى مع وجود المثير القوى .

٣ - الحساسية الباطنية الخاصة (توتر عضلى - حركة - توازن) :

ولهذه الحساسية أعضاء خاصة لاستقبال التنبهات موجودة فى العضلات والأوتار والمفاصل والأذن الباطنية ، وهذه الحساسية متعددة النواحي نظراً

لتعدد آلاتها ووسائلها ، فهي متصلة بالحساسية الحشوية من جهة ولكن بطريقة غير واضحة ، وبالحساسية السطحية المنتشرة على سطح الجلد ، وهي تتأثر أيضاً بالمنبهات الميكانيكية كالضغط والشد والاحتكاك والحركة ، وتقسم أعضاء هذه الحساسية إلى :

(أ) أعضاء الإحساس بالوضع والتوازن *Organs of position and equilibrium* وهي التي تعطينا الإحساس بالضغط العميق والإحساس بالجهد والمقاومة والتعب ، والإحساس بثقل الأجسام وكذلك الإحساس بوضع الأطراف وحركاتها .

(ب) أعضاء الإحساس بالحركة والتوتر العضلي *Organs of Kinesthetic Function* وهي التي تعطينا الإحساس بتوازن الرأس واتجاهه بالنسبة للجسم الثابت ، والإحساس بوضع الجسم وتوازنه بالنسبة إلى قوة الجاذبية الأرضية وكذلك الإحساس بتحريك الجسم وانتقاله بالنسبة للاتجاهات المكانية المختلفة .

ثانياً: الانتباه

بعد أن انتهينا من الحديث عن الخواس وأنواعها وكيفية عملها ، فإنه من الضروري أن نوضح أنه في الحياة العملية لا يمكن للفرد أن يستجيب لكل الإحساسات في وقت واحد . فلا يمكن للفرد مثلاً أن يستجيب لجميع الأصوات المحيطة به في وقت واحد . فقد يكون الفرد واقفاً في متجره يبيع للزبون ويحيط به في نفس الوقت عشرات من الأصوات الصادرة من جهات مختلفة : من المارة في الشارع ، من أجهزة الراديو المنتشرة والتي تضيع من مختلف محطات الإرسال ، ومن الزبائن الواقفين في المحل ، هذا بالإضافة إلى عشرات من المصادر الأخرى . فهل يستطيع الفرد أن يستجيب مرة واحدة

إلى كل هذه الأصوات ؟ الواقع أن الفرد عادة لا يستجيب لعدد كبير من هذه الأصوات ، وكذلك الحال بالنسبة لمختلف الإحساسات . كما أنه لا يلقى بالا إلا لعدد قليل من الإحساسات والمثيرات المحيطة به ، ولكن عندما يبدأ الفرد فى الانتباه لبعض الأصوات أو بعض الروائح أو بعض المذاقات ، فإنها تدخل إلى منطقة الشعور . وعلى هذا فالانتباه يعنى : أن الفرد يختار من بين الإحساسات المختلفة ما يجعلها فى مركز انتباهه .

والواقع أن الفرد لا يدرك إلا القليل من الطاقات الطبيعية المحيطة به . فالكثير من الأصوات قد تكون مرتفعة أو منخفضة إلى الحد الذى لا يمكن معها للأذن البشرية سماعها ، والعين الإنسانية لا تستطيع أن ترى الأشعة البنفسجية أو تحت الحمراء للطيف . ويمكن القول أن قدرًا كبيرًا من الطاقات الطبيعية قد تكون دون العتبة الفارقة Threshold لكل عضو حسى كما أن بعض المثيرات قد تشابه جدًا لدرجة يصعب على العضو تمييزها . لذلك فإن الحساسية الفسيولوجية Physiology sensitivity تحدد لدرجة كبيرة ما تدركه .

وهناك أيضًا الحساسية السيكلوجية Psychological sensitivity فمن بين المثيرات التى يمكن إدراكها فسيولوجيا ، يستجيب الفرد شعوريا لعدد قليل منها خصوصا المرتبط بحاجاته واهتماماته . فمثلا عندما يكون الطالب مشغولا تمامًا بحل مسألة حسابية صعبة فإنه لا يلقى بالا للأصوات التى تصدر من حركة المرور من الشارع أو الحديث المذاع من الراديو أو درجة الحرارة الشديدة المحيطة به . ويطلق على عملية الاختيار أو الانتخاب من بين العديد من المنبهات والمثيرات التى تحيط بالفرد عملية الانتباه .

والأشياء التى تثير انتباهنا عادة ما تحدد استجاباتنا . فالانتباه قصة هامة يذكرها لنا أحد الأصدقاء ، فإننا عادة ما ندرك الكلمات والأفكار التى يعبر عنها، ولكننا قد لا ندرك حقيقة أسلوب هذا الصديق فى الحديث أو طريقة

ملبسه أو غير ذلك ، لأن هذه الأشياء لا تقع فى محيط انتباهنا . ويمكننا أن ننقل مركز انتباهنا فنذكر أشياء أخرى ، إذا وجهنا انتباهنا - فى المثال السابق - إلى أسلوب الصديق فى الحديث أو طريقة ملبسه .

والأشياء التى تثير انتباهنا عادة ما تحدد استجاباتنا . فالانتباه يتضمن استقبال مثيرات أو منبهات معينة توجه نشاطنا . وعلى هذا فإنه يمكن توجيه سلوك الأفراد عن طريق توجيه انتباههم لأشياء معينة . فوسائل الإعلان ، وأسلوب عرض البضائع تنظم بطريقة تجذب انتباه الأفراد وتوجه السلوك والنشاط الشرائى بينهم . ويمكن أيضاً أن يجعل التلاميذ يتعلمون ما نريدهم أن يتعلموه عن طريق تنظيم ما يقع انتباههم عليه . وكثيراً ما نفشل فى تربية أطفالنا لأننا لم نضع فى الاعتبار جميع الأشياء التى تجذب انتباههم .

مثيرات الانتباه

يمكن تقسيم المثيرات التى تجذب الانتباه إلى قسمين : القسم الأول ويتناول العوامل الموضوعية Pbjective Factors الماثرة للانتباه ، والقسم الثانى ويتناول العوامل الذاتية Subjective factors ويقصد بها العوامل المتصلة بالفرد نفسه ويظرفه .

العوامل الموضوعية الماثرة للانتباه :

وهذه العوامل تحدد الانتباه ، وتتضمن مختلف المثيرات البيئية التى لها قوة جذب انتباه الفرد بغض النظر عن عمره أو خبرته السابقة أو حاجاته واهتماماته ، ومن أهم هذه العوامل :

- ١ - تغير المثيرات Changing Stimuli يعمل على جذب الانتباه والاحتفاظ به . فمعظم الشوارع الرئيسية فى المدن الكبرى مليئة بالإعلانات التى تضىء

وتطفئ. وهذه الإعلانات عادة ما تجذب انتباهنا أكثر من الإعلانات المضادة إضاءة مستمرة . وقد يجلس الفرد فى مكتبه ولا يعطى انتباهها لصوت دقائق ساعة الحائط ، ولكن إذا توقفت الساعة عن دقاتها المنتظمة لأى سبب من الأسباب كان ذلك أدعى إلى إثارة انتباه الفرد .

٢ - تعمل شدة الاستثارة Intense stimulation على جذب انتباه كل فرد . فانقطاع التيار الكهربائى فجأة ، والضوء الشديد الفاجئ والرائحة القوية الطيبة أو الكريهة تجذب عادة انتباه جميع الأفراد من مختلف المستويات والطبقات والأعمار .

٣ - التكرار الدائم Constant repetition لنفس المثيرات يؤدي إلى جذب الانتباه . فصوت صفارة قوية يجذب انتباه الكثير من الناس إذا استمر صوت هذه الصفارة فى الانطلاق لمدة طويلة . وصوت قطرات الماء وهى تتساقط بانتظام من الصنبور ليلا عادة ما يجذب انتباه الفرد وهو فى فراشه قبل أن يستغرق فى نومه .

إن الشيء غير العادى Unusual والجديد New عادة ما يجذب الانتباه . فاستاذ الجامعة فى بلادنا الذى يذهب إلى كليته لابساً قميصاً أحمر ، يجذب انتباه جميع زملائه وطلابه ، فى حين أنه قد لا يجذب انتباههم إذا حضر إلى الكلية لابساً قميصاً عادياً . وزجاجة المياه الغازية التى لها شكل جديد أو تحمل ماركة جديدة تجذب الانتباه إذا عرضت فى مكان ما .

٥ - الأشياء المحددة الشكل عادة ما تجذب الانتباه أكثر من الأشياء التى لها إطار محدد . فمثلاً يجذب الإعلان الانتباه أكثر إذا حددت مساحته بالكوان وخطوط واضحة .

- ٦ - الأشياء التي ترتبط بحاجاتنا الأساسية أو برغباتنا عادة ما تجذب الانتباه .
فالجائع يجذب انتباهه الطعام والعطشان يجذب انتباهه رؤية الماء .

العوامل الذاتية في جذب الانتباه :

والواقع أن الفرد يجذب انتباهه أى شئ يعتقد فى قيمته . وعن طريق التعلم قد تزيد عدد المثيرات التي تجذب الانتباه ، كما قد تقل بعض هذه المثيرات ، فعن طريق التعلم قد يجذب انتباه الفرد مثيرات معينة لم تكن تجذب انتباهه من قبل . كما أن بعض هذه المثيرات قد تفقد قدرتها فى جذب الانتباه نتيجة لعملية التعلم أيضاً . وهذه العوامل التي تتوقف على التعلم وعلى الخبرة يطلق عليها : العوامل الذاتية فى جذب الانتباه ، ومن هذه العوامل :

١ - ما يقوم به الفرد فى لحظة معينة يحدد ما يستحوذ على انتباهه فالطفل المنهك فى فهم مسألة حسابية صعبة يكون انتباهه مركزا على صوت المعلم وعلى ما هو مكتوب على السبورة دون غيره .

٢ - الرغبات الحاضرة كثيراً ما توجه انتباه الفرد ، فالشخص الذى يريد شراء سيارة جديدة عادة ما يجذب انتباهه مختلف أنواع السيارات المارة بجواره .

الانتباه فى حركة وتنقل مستمر :

ليس من الممكن أن ينتبه الفرد إلى مثير واحد لوقت طويل ، فمعظم الأشياء التي تجذب انتباه الفرد معقدة فى طبيعتها كما أنها متحركة . ولا شك أن الطبيعة المتغيرة للانتباه ترجع إلى انتباه الفرد قد يكون موجها لناحية معينة ، ثم ينتقل الفرد انتباهه إلى بعض النواحي الأخرى ، والانتباه عادة ما يركز على شئ واحد فى وقت واحد . ولعل جميع الأمثلة التي توضح كيف أن الفرد

يستطيع أن يوجه انتباهه إلى أشياء كثيرة مختلفة فى وقت واحد يمكن تفسيرها على أساس قدرة الفرد على أن ينقل انتباهه من شىء إلى آخر بسرعة كبيرة .

والأطفال عادة لا يستطيعون أن يركزوا انتباههم على شىء واحد لفترة طويلة . ولكن بزيادة العمر قد يزيد مدى انتباههم . وهذه الزيادة فى مدى الانتباه قد ترجع إلى التدريب أو تكوين عادات الانتباه . ومع هذا فلكل فرد مدى انتباه معين . فمثلا من الصعب أن يجلس شخص معين فى محاضرة ويظل متنبها لكل ما يقوله المحاضر لمدة ثلاث ساعات مستمرة ويختلف مدى الانتباه من فرد لآخر تبعا لظروفه وإمكانياته وحالته النفسية والصحية . وكذلك يختلف مدى الانتباه باختلاف جاذبية المثير . فمثلا قد يستطيع بعض الأفراد أن يستمعوا إلى محاضرة طويلة نسبيا بانتباه تام إذا كانت المحاضرة مشوقة للغاية وتهمهم لدرجة كبيرة .

ونظرا لطبيعة الانتباه المتنقلة Mobile فإن الفرد عليه أن يكتشف البيئة المحيطة به ليحدد أنواع المثيرات الموجودة فيها والتي لها دلالة معينة وتستدعى جذب انتباهه ، وإلا فإنه ليس من الممكن أن ينتبه الفرد للعدد اللانهائى من المثيرات المحيطة به .

أنواع الانتباه

ومن الممكن تمييز ثلاثة أنواع من الانتباه :

١) الانتباه العشوائى **Random attention** وهو الذى يتم بدون بذل جهد معين وبأسلوب لا إرادى . كما أنه أكثر أنواع الانتباه بدائية . وعادة ما يحدد هذا الانتباه المثير نفسه . ما أن هذا الانتباه عادة ما يحدث بسبب بعض العوامل الموضوعية التى سبق أن تكلمنا عنها . فالشخص فى الشارع كثيرا ما يوجه انتباهه لفترات لعدد لا حصر له من الأشياء مثل السيارات التى تجرى فى

الشارع، البضائع المختلفة المعروضة فى واجهات المحلات ، الحفر التى فى الطريق ، الكلمات التى يلقيها بعض المارة من الناس وغير ذلك . وعادة ما يكون الانتباه لكل بند من البنود السابقة لفترة وجيزة ، ينتقل بعدها الانتباه إلى شىء آخر . وهذا النوع من الانتباه عادة ما يتم دون قصد واضح من الفرد نفسه .

ب) الانتباه الإرادى **Voluntary attention** وهذا النوع من الانتباه يتم عن طريق بذل جهد شعورى بواسطة الفرد . وعادة ما يكون الانتباه مفروضاً على الفرد بواسطة دافع خارجى مثل الثواب والعقاب . وهذا النوع من الانتباه عادة ما يكون غير سار لأنه مفروض وغير طبعى . ويمثله انتباه الطفل فى المدرسة الابتدائية ، خاصة إذا كان الطفل لا يميل إلى العمل المدرسى وإلى جو المدرسة ، فالطفل قد يتنبه خوفاً من العصا التى وراء ظهر المدرس وكذلك خوفاً من كافة صور وأشكال العقاب .

ومن أمثلته أيضاً انتباه العامل أو الموظف للعمل الذى لا يحبه ولا يميل إليه ، ودافع العامل أو الموظف إلى ذلك الخوف من الوقوع فى الخطأ أو الطمع فى الثواب والخوف من العقاب .

والانتباه الإرادى كثيراً ما يكون مرتفع التكلفة من ناحية الجهد المبذول فيه ، لأن الفرد يجبر نفسه عليه بسبب عدم توافر الرغبة والميل . وعادة ما يسبب هذا النوع من الانتباه الكثير من التوتر والضغط للفرد ، لأنه يثير صراعات ومنازعات داخل الفرد نفسه . فقد يجبر الطفل نفسه على الانتباه بسبب الخوف وبسبب الرغبة فى الحصول على تقدير وموافقة الغير ، ولكن رغبته واهتماماته تقع فى مكان آخر . والعامل الذى يجبر على القيام بعمل معين وعلى تركيز انتباهه عليه ، عادة ما يكون ذلك على حساب مستوى هذا العمل وجودته ، وعلى حساب صحة العامل النفسية والعصبية والجسمية .

ج) الانتباه التلقائي Spontaneous attention وهذا خير أنواع الانتباه وأكثرها فاعلية . لأنه عادة يتبع الميل الحقيقي في الشيء نفسه موضوع الانتباه، وهذا النوع من الانتباه لا يبذل فيه الفرد جهداً أو على الأقل لا يشعر الفرد معه بالضيق والتوتر الذي يميز الانتباه الإرادي . فالفرد عادة ما يكون عنده ميل للنشاط الذي يقوم به أو يتبه إليه ، ولذلك فليس هناك جهد كبير مبذول ، كما أنه ليس هناك تصارع بين رغبات الفرد ، لهذا يعتبر الانتباه التلقائي نوعاً مشمراً من أنواع الانتباه . والانتباه التلقائي هو من النوع الذي يعطيه الطالب في المدرسة لعمل معين ، عندما يكون هذا الطلب يحب حقيقة هذا العمل ويميل إليه ، ولذلك فإنه يقوم به بحض رغبته وليس بدافع الخوف من العقاب أو الرغبة في الثواب . ومن أمثلته أيضاً انتباه الموظف أو العامل إلى عمل واستغراقه كلية فيه لأنه يحبه ويميل إليه .

عدم الانتباه وتشقت الانتباه :

طالما أن الفرد في حالة يقظة ، فإنه عادة ما يكون متنبها لشيء ما ، لذلك فإن حالة عدم الانتباه Inattention تحدث عادة عندما يوجه الفرد انتباهه إلى شيء آخر غير الشيء المفروض أن يوجه انتباهه إليه . فالطالب يكون في حالة عدم انتباه لذا وجه انتباهه في الفصل إلى شيء آخر غير المدرس ، والطالب الذي يوجد في حالة عدم انتباه في الفصل قد يكون متنبها لصوت صادر من مكان قريب أو قد يكون متنبها للوحة معلقة على حائط الفصل . ويمكن القضاء على عدم الانتباه عن طريق إزالة المثيرات المختلفة من حول الفرد . فلكي ينتبه الطالب إلى الدرس لابد أن نبعد عنه كل ما يسبب عدم الانتباه . وعدم الانتباه هذا قد يكون بسبب وجود مثيرات أو منبهات أخرى تحيط بالطالب وتدفعه إلى الانتباه إليها صارفاً جهده عن الانتباه للدرس والتحصيل .

كما أن الطالب قد يكون متبها إلى مشاكلة الخاصة يفكر فيها ، لذلك فإننا نجد أن المشاكل النفسية والاجتماعية وغيرها عادة ما تدفع الطالب إلى عدم الانتباه .

أما تشتت الانتباه Distraction فيعنى وجود مثيرات معينة لا تتفق مع خط التفكير أو هدف للساعة الذي يسعى إليه الفرد . فأى مثير قوى يمكنه أن يشتت انتباه الفرد ويوجه هذا الانتباه وجهة أخرى . كما أن من السهل تشتت الانتباه العشوائى والانتباه الإرادى ، أما الانتباه التلقائى فمن الصعب تشتيته .

ومن الممكن التغلب على تشتت الانتباه عن طريق عدد من الطرق منها : أن يبذل الفرد طاقة أكبر فى العمل الذى يقوم به ، ويمكن للفرد القيام بذلك إذا استطعنا إثارة اهتمامه بالعمل نفسه . وإذا كان من الصعب الوصول إلى هذا الهدف ، فإنه يمكن أن نزيد من دافعية الفرد للقيام بعمل معين عن طريق بعض الوسائل الصناعية مثل الحوافز المادية والأدبية وغيرها .

ومن الوسائل الأخرى التى يمكن اتباعها للتغلب على تشتت الانتباه ، طريق بناء عادات عدم الانتباه إلى المثيرات التى تشتت الانتباه . ومن أمثلة ذلك ، الشخص الذى ينتقل إلى مسكن جديد يظل على شارع فيه حركة مرور كبيرة بحيث يصدر عن هذه الحركة الكثير من الأصوات التى تشتت انتباهه عن المذاكرة أو عن التركيز فى عمل معين فى الكثير من الأحيان ، ولكن هذا الشخص يستطيع بالتدريج عدم الاستجابة لهذه المثيرات (الأصوات) وبذلك تفقد فاعليتها كمشتت للانتباه ، وذلك عن طريق عدم الانتباه إليها . وبفرض الطريقة يستطيع الطالب الذى يشتت انتباهه أثناء المذاكرة صوت جرس المنزل أو صوت أفراد الأسرة وهم يتحدثون ، أن يكون عادة عدم الانتباه إلى هذه المثيرات وغيرها التى تشتت انتباهه .

ومن المفيد أيضاً أن نضع الأفراد فى مواقف لا تشتت انتباههم وذلك بأن

نقل من أثر المنبهات الثانوية عليهم ، فالطالب فى الفصل يجب أن نقلل المنبهات الثانوية المحيطة به كالمصقات واللوحات المعلقة على جدران الفصل ، وكذلك أصوات الطلاب الذين يرون بجانب الفصل والأصوات الصادرة من فناء المدرسة وأصوات السيارات والباعة المتجولين فى الشوارع المحيطة . وكلما قللنا من أثر هذه المنبهات الثانوية كلما كان ذلك أدعى إلى التقليل من تشتيت انتباه الطالب .

تطبيقات الانتباه فى الحياة العملية

لا شك أن دراسة الانتباه لها تطبيقات كثيرة فى حياتنا العملية ، وهناك مجالات مختلفة لهذه التطبيقات ، ولكننا سوف نقصر حديثنا على المجالين التعليمى والإعلاني وذلك بجانب مجال العمل .

١- بالنسبة للمجال التعليمى :

وضح لنا أن الانتباه التلقائى هو أحسن أنواع الانتباه . وهذا النوع من الانتباه يمكن تحقيقه إذا روعى أن تكون المادة التى تقدم للطلاب مثيرة لاهتمامه ، وإذا كان لدى الدارس الرغبة فى تعلمها ، كما يمكن تحقيق الانتباه التلقائى أيضاً إذا استبعدنا من حول الطالب كافة مشتتات الانتباه فالفصل الدراسى يجب أن يكون فى مكان هادئ بعيداً عن الأصوات والمناظر الخارجية المثيرة والمنبهة التى تشتت الانتباه . كما يجب أن نحسن اختيار الأشياء المختلفة المعلقة على جدران الفصل لأنها قد تعمل على تشتيت انتباه الدارسين ، كما يجب أيضاً الاهتمام بالحوافز المختلفة للتعلم سواء أكانت هذه الحوافز مادية أو معنوية ، مع التأكيد على استخدام الوسائل التعليمية المعينة .

وقد اتضح من الدراسات التى أجريت على عملية الانتباه ، أن هناك مدى معيناً للانتباه يختلف باختلاف الأفراد وباختلاف أعمارهم ، لذلك فإنه يجب

أن يوضع في الاعتبار مدى الانتباه عند التخطيط لزمان الحصة والمحاضرات المختلفة . ويذكر المؤلف أن واحدا من المعاهد التعليمية التي تخرج المتخصصين الفنيين في مجال معين ، قد جعل زمن المحاضرة وما يتبعها من تطبيقات ثلاث ساعات متصلة . وهذا المعهد يتعامل مع طلاب في سن المراهقة . وقد اشتكى معظم الأساتذة بأنهم لا يستطيعون جذب انتباه الطلاب لأكثر من ساعة ، وقد يستطيع بعض الأساتذة أن يجذب انتباه الطلاب لفترة أكبر من ذلك ولكن بجهد فني كبير وشاق .

٢- بالنسبة للمجال الإعلاني :

استفاد خبراء الإعلان كثيراً من الدراسات التي أجريت على عملية الانتباه ، ويحاول هؤلاء الخبراء أن تتوافر في إعلاناتهم شروط جذب انتباه الجمهور ، والاحتفاظ بهذا الانتباه أطول مدة ممكنة . وقد أثبتت الدراسات أن التغيير المفاجئ في المثير يجذب الانتباه ، لذلك فإننا نرى الكثير من الإعلانات التي تضي وتطفئ . وهذا النوع من الإعلانات يجذب عادة أكبر عدد من الناس خاصة إذا وضعت هذه الإعلانات في مكان مناسب . وقد أثبتت الدراسات أيضاً أن الإعلان عادة ما يجذب الانتباه أكثر إذا ارتبط بحاجات الناس ورغباتهم ، لذلك نجد أن الكثير من الإعلانات مثلاً تحاول مخاطبة حاجات الناس إلى التقدير والأمن والمحبة والالتقاء ، ويختلف الأمر باختلاف طبيعة السلعة أو الخدمة المعلن عنها .

وقد استغل الدافع الجنسي كأسلوب لجذب الانتباه ، لذلك نجد الكثير من المعلنين يحشرون في إعلاناتهم العنصر النسائي .

والواقع أن ما سبق ذكره ما هو إلا إشارة عابرة لاستفادة فن الإعلان من الدراسات التي أجريت على الانتباه . ولا شك أن مناقشة هذا الموضوع بالتفصيل يكون مجاله عادة كتاب متخصص في فن الإعلان .

٣ - بالنسبة ل مجال العمل :

من الأمور الهامة فى مجال العمل مساعدة العامل على التركيز فى العمل أى زيادة مدى انتباهه إلى هذا العمل وإلى تفاصيله . ولعل من المشكلات التى تواجه أعداد كبيرة من العاملين فى بلادنا فى الوقت الحاضر عدم قدرتهم على التركيز لفترات معقولة على العمل الذى يقومون به .

والواقع أنه لكى نزيد من قدرة العاملين على التركيز وزيادة مدى انتباههم للعمل لابد من وضع العامل أو الموظف فى الأعمال التى يقدرون عليها ويحبونها ، ولابد من أن يشبع هذا العمل حاجات العامل الفسيولوجية وحاجاته النفسية الاجتماعية . كما أن إزالة الكثير من مشتتات الانتباه التى تحيط بالعامل أو الموظف تدعم انتباهه للعمل وتقلل من تشتت هذا الانتباه .

ثالثاً : الإدراك

لا شك أن الفرد فى محاولته معرفة ما يجرى فى العالم المحيط به لا يعتمد فقط على الانتباه لبعض الإحساسات Sensations ، لأنه من اللازم أن يضاف شىء ما حتى يصبح للناتج معنى ، فالإحساسات وحدها لها قيمة محدودة ويجب أن تنظم ، كما يجب أن ترتبط هذه الإحساسات بالخبرات السابقة للفرد . وهذا يطلق عليه عملية الإدراك Perception فعلى سبيل المثال ، إذا عرضت أمامك تفاع ، فإن عينيك ستخبرك أنها كروية الشكل وأنها حمراء اللون ، وإذا وضعت فى يدك فستعرف أن لها بشرة ناعمة ملمس ، وإذا حدث وقضمتها فستجد لها حلوة المذاق ، وعن طريق الأنف تستطيع أن تشم رائحتها الطيبة ، فهذه الإحساسات كلها عندما تجمع مع بعضها بواسطة العقل يضاف إليها الخبرة فإنها تشكل مدركك عن التفاح كفاكهة ، فعقلك حيث لم يكن سلباً أثناء هذه العملية ، ولكنه أعطى لإحساساتك نوعاً من التنظيم .

في المثال السابق فإنك عادة ما تقول لنفسك بعد تنظيم شكل الإحساسات المختلفة مع بعضها مقارنا بإياها ، ومنظما لها ، ورابطا بينها وبين الخبرات السابقة ، وبالتالي يعطى لإحساسات الفرد معنى معيناً .

وفي المثال السابق فإنك عادة ما تقول لنفسك بعد تنظيم شكل ورائحة ومذاق وملمس الشيء الذي قدم إليك ، (هذا الشيء هو نفس الشيء الذي سبق أن أعطاني مجموعة الإحساسات هذه في الماضي . وهذا الشيء قد تعودت على التفكير فيه على أنه تفاح لأنني قد سمعت الناس يتحدثون عنه بهذه الطريقة ، أو أن خبرتي السابقة قد توصلت بي إلى هذا الاستنتاج) . فبهذا تمت بربط إحساساتك الجديدة بالإحساسات التي تمت في الماضي ، وبهذا تضمني معنى لما تخبرك به حواسك عن العالم المحيط بك .

وهذه العملية التي تعرف بالإدراك تتم في كل وقت ، وتعتمد على الخبرة السابقة للفرد ، وهي تعنى تنظيم الإحساسات الجديدة في ضوء الخبرة السابقة . فاللغة الأجنبية تبدو كأنها خليط من الأصوات غير المتناسقة عندما لا تسمع لأول مرة . ولكن هذه الأصوات - عندما تقترن بخبرة الفرد بعد أن يتعلم اللغة - تسمع بعد ذلك لا على أنها خليط من الأصوات غير المتناسقة بل على أنها أصوات منظمة ولها معاني معينة ، وعندما يتعلم الفرد قراءة هذه اللغة فإنه يكتسب إدراك الرموز اللفظية التي لم يكن لها من قبل أى معنى على الصفحات المطبوعة - على أنها منظمة في وحدات من الكلمات والعبارات التي لها معاني معينة ومضمون معين .

وقد تعود الفرد على إدراك الأشياء - لا كما هي - ولكن كما يجب أن تكون ، أو على الأقل كما يفكر هو أنها يجب أن تكون ، أو كما تعود أن يراها . وكثيراً ما يغيب حتى عن القارئ الحنرف الكثير من أخطاء الهجاء وكذلك

الأخطاء المطبعية عندما يراجع كتابا معنا ، لأن القارئ في الحقيقة لا يرى كل حرف وكل كلمة عند القراءة ولكنه يرى الشكل العام للكلمات ويدرك المعنى ككل ، فقد يقرأ الفرد جملة معينة قراءة صحيحة بالرغم من أنها ناقصة في بعض حروفها . وقد يدرك الفرد ما على أنه ماثلة بالرغم من أنه لا يرى منه سوى رجلين اثنين من الأربعة ، وجزءا صغيرا من السطح . وقد يكون الشيء واحدا لم يطرأ عليه أى تفسير ومع ذلك يدركه مختلف الأفراد بأساليب مختلفة . وهذا يتوقف على الخبرة السابقة لهؤلاء الأفراد ، فقد يدرك الطفل الصغير شيئا معنا على أنه كرة يلعب بها في حين يدرك الراشد نفس الشيء على أنه برتقالة صالحة للأكل .

والإدراك المختلفة لنفس الحقيقة الموضوعية ترجع إلى اتجاهات الفرد نحوها بالإضافة إلى خبرته السابقة .

والواقع أن الفرد عندما يلاحظ صورة معينة فإنه لا يرى الصورة كما هي ولكنه يدرك في الحقيقة أكثر مما هو موجود فيها ، ذلك لأن إدراك الفرد الصورة له ثلاثة أبعاد ، والبعد الثالث منها وهو العمق قد أضيف إلى الصورة من خلال العادة التي اكتسبها الفرد من إضافة عمق إلى المناظر التي تعرض عليه ، وإدراك البعد الثالث للصورة وهو العمق ، وهو في الحقيقة خداع Illusion ومعظم الأنشطة الإدراكية تضمن قدرًا من الخداع .

أخطاء الإدراك

يمكن أن ترجع أخطاء الإدراك والخداع إلى عدد من العوامل نذكر منها :

(١) بعض الظروف غير العادية في العالم الخارجي المحيط بالفرد :

فقد تبدو لفرد - العصا في يده وكأنها مكسورة - إذا وضعها في إناء به

ماء ، بالرغم من أن العصا فى الحقيقة مستقيمة تماماً . فإدراك العصا على أنها مكسورة - وهو نوع من الإدراك الخاطئ - سببه الشذوذ فى التأثير الموضوعى . وهذا الشذوذ جاء نتيجة لانكسار موجات الضوء بواسطة الماء . ولكن الخبرة والتعلم قد تجعل الفرد يدرك الحقيقة السابقة إدراكا صحيحا . فعندما يرى العصا موضوعة فى كوب من الماء وتبدو له مكسورة فإنه نتيجة لتعلمه وخبرته السابقة سيدرك أن العصا سليمة ولكنها تبدو مكسورة نتيجة لانكسار موجات الضوء فى الماء .

وكثيراً ما ندرك الجبال البعيدة للغاية وكأنها قريبة ، مع أنها تبعد عنها مئات من الأميال . ويعتبر هذا خداعاً سببته بعض الظروف الجوية .

ب) النقص أو عدم الكفاية والشذوذ فى بعض الأعضاء الحسية :

فبالرغم من أن حواسنا تعتبر من الأدوات المفيدة والهامة للغاية فى إدراكنا لكل ما يحيط بنا ، إلا أنها ليست معصومة من الخطأ بأى حال من الأحوال . فعلى سبيل المثال ، فقد يدرك الشخص معصوب العينين صوتاً معيناً صادراً من خلفه وكأنه صادر من أمامه ، لأن إدراك المكان الذى صدر منه الصوت بغير مساعدة بصرية أمر صعب للغاية .

ومن أمثلة أخطاء الحواس ، ما يحس به شخص معين إذا وضع إحدى يديه فى إناء به ماء ساخن واليد الأخرى فى إناء به ماء بارد ، ثم رفع كلتا يديه ووضعهما فى إناء به ماء دافئ فإن هذا الماء يبدو بارداً بالنسبة لليد الأولى ودافئاً بالنسبة لليد الثانية .

وهذه الأمثلة وغيرها توضح أن الإدراك تحله نقائص وظائف الأعضاء الحسية .

وأى عيب أو نقص شديد فى الحواس تؤثر على إدراك الفرد لما يحيط به من أمور وأشياء فالشخص المصاب بعمى الألوان يكون إدراكه لبعض الأشياء التى تتضمن ألوانا إدراكا خاطئا .

والشخص الأعمى إدراكه يختلف عن إدراك البصير للأشياء المحيطة به .

والكثير من أخطاء الإدراك سببها توجيه الفرد لانتباهه إلى جانب معين من الموقف الكلى وإهمال الجوانب الأخرى . والخذاع الذى يلجأ إليه الخاوى فى العابه هو من هذا النوع ، فعادة ما يوجه الخاوى بمهارة انتباه المشاهدين لجزء مما يقوم به لكى يباعد بين انتباههم وبين الأجزاء الأخرى ، فيدركون الموقف على غير حقيقته ويتصورون معجزات لم يفعلها الخاوى .

ج) الاتجاهات تؤدي إلى أخطاء الإدراك :

إذا سادت الفرد اتجاهات سلبية غير مرغوب فيها أثرت على إدراكه وشوهدت هذا الإدراك . فالعاملون الذين تسودهم اتجاهات سلبية نحو قيادة ورئاسة العمل عادة ما يدركون مواقف وتصرفات هذه القيادة إدراكا خاطئا . وعادة ما تشوه اتجاهات العاملين السالبة إدراكهم لمختلف المواقف والتصرفات والأفعال التى تصدر عن هذه القيادة .

ورئيس العمل الذى لديه اتجاهات موجبا نحو أحد الموظفين عادة ما يدرك كل ما يصدر عن هذا الموظف من سلوك إدراكا غير صحيح ، فمثلا إذا صدر من هذا الموظف سلوك سيئ انتحل الرئيس للموظف المعاذير والمبررات . ويكون إدراك الرئيس لهذا السلوك السيئ والصادر عن هذا الموظف إدراكا غير صحيح ، إذ يدركه على غير حقيقته .

وهذا عكس ما يحدث إذا ساد هذا الرئيس اتجاهات سالبا نحو موظف آخر فهذا الاتجاه السالف يجعل الرئيس يدرك تصرفات وأفعال الموظف بأسلوب

مختلف ، فإذا أخلص هذا الموظف عمله أدركه على أنه « حمار شغل » ولم يدركه على أنه موظف مخلص مجتهد .

وإذا أخطأ هذا الموظف خطأ إنسانيا غير مقصود أدركه الرئيس بصورة خاطئة وغالى فى تقدير هذا الخطأ . والميل قد يؤدي إلى أخطاء الإدراك فميل الفرد لعمل معين لا يجعله يدرك مساوئه ، فى حين عدم الميل لهذا العمل يجعل الفرد يدرك نقائص العمل دون مزاياه .

٥) نقص الخبرة :

يعتبر نقص الخبرة من جانب الفرد أحد أسباب أخطاء الإدراك والإدراك المشوه . فالشخص المتعلم والخبير عادة ما يدرك مواقف ومشكلات الحياة إدراكا قريبا من الصواب والموضوعية .

أما الشخص الجاهل قليل الخبرة فعادة ما يكون إدراكه لمواقف ومشكلات الحياة إدراكا خاطئا أو ناقصا أو مشوها .

أكبر تشوه لإدراك الفرد يحدث فى حالة المرض العقلى :

وأخيرا فلعن أكبر اضطراب وتشوه يصيب إدراك الفرد يحدث عندما يصاب الفرد بأمراض عقلية معينة حيث يعتبر من أهم أعراضها اضطراب وتشوه الإدراك . وهذا يوصل الفرد المضطرب عقليا إلى اضطراب فى سلوكه وأفعاله وتصرفاته وتفكك فى شخصيته .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - تعتبر الحواس النافذة التى يطل منها الإنسان على البيئة المحيطة به . وضع وأشرح العبارة السابقة .
- ٢ - عادة ما يبدأ السلوك بالإحساس . وضع رأيك فى هذه العبارة .
- ٣ - ما المقصود بنا يأتى ؟
 - أ) الحساسية الخارجية .
 - ب) الحساسية الباطنية .
 - ج) الحساسية الباطنية الخاصة .
- ٤ - لا يمكن أن يستجيب الفرد لكل المؤثرات والمثيرات المحيطة به ، ولكنه يتزثر ويستجيب لما يدخل منها فى دائرة انتباهه . ناقش هذه العبارة .
- ٥ - فرق بين أنواع الانتباه الآتية :
 - أ) الانتباه العشوائى .
 - ب) الانتباه الإرادى .
 - ج) الانتباه التلقائى .
- ٦ - أعرض بعض تطبيقات الانتباه فى .
 - أ) مجال التعليم .
 - ب) مجال العمل .
 - ج) مجال الإعلان .
- ٧ - ماذا يقصد بالإدراك؟ ولماذا يختلف إدراك الأفراد للشيء أو الموقف الواحد؟
- ٨ - أعرض بعض ما يسبب أخطاء الإدراك أو الإدراك المشوه .

الفصل الخامس

قدرات الإنسان

[إمكانية القيام بسلوك معين]

حبانا الله سبحانه وتعالى الإنسان بقدرات كثيرة وعظيمة وهذه القدرات تعتبر الركيزة الأولى لكل سلوك يصدر عن هذا الإنسان ، ولا شك أن عمارة هذه الأرض وهذا التطور الكبير والإنجازات المادية العظيمة التي جرت على هذه الأرض على مر العصور كان كل ذلك من ثمار استغلال الإنسان لقدراته ومواهبه .

وقدرات الإنسان يمكن تقسيمها إلى :

(أولاً) القدرات العقلية .

(ثانياً) القدرات الجسمية .

(ثالثاً) القدرات الحسية .

وهذه القدرات السابق الإشارة إليها وغيرها تعطى الفرد إمكانية القيام بسلوك معين هذا مع فرض توافر ميل الفرد ورغبته في القيام بهذا السلوك ، ومع فرض توافر الظروف المناسبة الميسرة لكل شكل من أشكال السلوك .

والقدرات المذكورة سابقاً قد فصلت عن بعضها بهدف تبسيط الشرح والعرض الميسر على القارئ . ولكن لا يخفى على القارئ تداخل هذه القدرات المعروضة ، إذ أن القدرات الجسمية تشمل بالطبع القدرات الحسية ، فالحواس هي أعضاء هامة من جسم الإنسان ، كما تشمل القدرات الجسمية أيضاً القدرات الحركية ، فكل حركة يقوم بها الفرد يستخدم فيها أعضاء من

جسمه ، كما أن السلوك الحركي يعتمد كذلك على الطاقة التي يولدها الجسم ولولاها لما صدر عن هذا الجسم أية حركة .

وسوف نعرض باختصار لكل من القدرات السابقة فيما يلي :

(أولاً) القدرات العقلية

ميز الله سبحانه وتعالى الإنسان وفضله على سائر الكائنات بالعقل وبالقدرات العقلية الراقية .

اختلاف العلماء في طبيعة القدرات العقلية :

وقد اختلف العلماء في طبيعة التكوين العقلي والنشاط العقلي للإنسان . ونظراً لأن هذا الكتاب موجه أساساً لطلاب يدرسون الإدارة والتجارة فسوف لا ندخل عميقاً في تفاصيل هذه الاختلافات بين العلماء في تقديرهم لطبيعة هذه القدرات العقلية .

وفيما يلي عرض لبعض النظريات الهامة التي تشرح طبيعة النشاط العقلي والقدرات العقلية للإنسان :

نظرية العوامل العقلية العامة والنوعية لسبيرمان Spearman :

توصل العالم سبيرمان بالدراسة والبحث إلى وجود عامل عام مشترك في جميع الأعمال والأنشطة العقلية للفرق . وقد اصطلح على إعطائه الرمز باللغة الانجليزية وباللغة العربية الرمز G . ويطلق عليه باللغة الانجليزية General Mental Ability ومن التسمية الانجليزية يرى سبيرمان أن هناك قدرة عقلية عامة مشتركة في جميع الأنشطة والأعمال العقلية . وفيما بعد استخدام الشخص في القياس العقلي كلمة الذكاء كبديل للقدرة العقلية العامة التي حددها سبيرمان .

وكان سبيرمان يرى أن هذه القدرة العقلية العامة فطرية المنشأ أى أن الإنسان يولد بها .

وقد أوضح سبيرمان من واقع دراساته الطويلة وجود عوامل عقلية نوعية أعطيت رمز S وهى الحرف الاول لكلمة Special وباللغة العربية أعطيت الرمز (ن) الحرف الاول من كل نوعى . فقد استنتج سبيرمان من دراساته وجود عوامل عقلية نوعية خاصة بجانب العامل العقلى العام الذى سبق الإشارة إليه . وهذه العوامل الخاصة كثيرة العدد ويتخصص كل عامل منها فى مظهر من مظاهر النشاط العقلى الذى يقوم به الفرد ولا يمكن أن يشترك مظهران من مظاهر النشاط العقلى فى عامل نوعى واحد .

والمظهر السلوكى للعامل العقلى العام هو أن المتفوقين عقلياً يتفوقون فى جميع نواحي النشاط العقلى عموماً وإن اختلفت درجة تميزهم العقلى العام الذى سبق الإشارة إليه . وهذه العوامل الخاصة كثيرة اللغوية عن النواحي الحسائية والرياضية أو الميكانيكية أو الأعمال الهندسية التى تتطلب تصوراً بصرياً مكانياً وذلك نتيجة لاختلافهم فى القدرات العقلية النوعية الخاصة السابق الإشارة إليها .

نظرية العوامل المتعددة لثورنديك Thorndike :

ويطلق على هذه النظرية أحياناً : الاتجاه الذرى لأن ثورنديك كان لا يعترف بما توصل إليه سبيرمان من وجود عامل عقلى عام يدخل فى جميع الأنشطة والأعمال العقلية ، ولكنه يؤكد على وجود عدد كبير من العناصر العقلية المنفصلة ، وهى تعمل مع بعضها فى أى عمل عقلى . وقد تبدو هذه العناصر العقلية المنفصلة عامة فى طبيعتها لوجود عناصر مشتركة بين مختلف الأعمال العقلية التى يطلب من الناس القيام بها .

وعلى ذلك فطبقاً لنظرية ثورنديك فإن الذكاء يتكون من عدد كبير من العناصر أو العوامل المنفصلة وكل عامل منها عبارة عنصـر دقيق يدل على قدرة من القدرات .

وبمقتضى نظرية العوامل المتعددة لثورنديك فإن أية عملية عقلية تتضمن عدداً من العناصر العقلية الدقيقة التى تعمل سوياً ، وإذا كان هناك معامل ارتباط موجب بين عمليتين عقليتين ، فيمكن أن يعزى ذلك إلى وجود عناصر عقلية مشتركة بين العمليتين .

نظرية العوامل الطائفية لبيرت Burt وثرستون Thrustone :

نادى بهذا الاتجاه كل من بيرت وثرستون ويرفض هذا الاتجاه رأى القائل بوجود عامل واحد كما استنتج سبيرما ، كما أن هذا الاتجاه يرفض أيضاً فكرة وجود أعداد كبيرة لا حصر لها من العوامل العقلية الخاصة التى تدخل فى مختلف الأعمال العقلية كما كان يرى ثورنديك . ولكن هذا الاتجاه ينادى بوجود عدد قليل ومحدود من العوامل الأولية المستقلة تتكون منها العمليات العقلية .

وقد خرج بيرت Burt وثرستون Thrustone بنظريتين تتفقان كثيراً فى الكثير من النواحي وإن كان بينهما بعض الاختلافات البسيطة وسنشرح النظريتين فيما يلى :

(أ) نظرية العوامل الطائفية لبيرت Burt ،

وبيرت يمثل وجهة نظر المدرسة الانجليزية وتقوم هذه النظرية على الفروض الآتية :

- كل قدرة عقلية منفردة (عامل طائفي) توجد بدرجات متفاوتة لدى الأفراد

وأنها تدخل فى أداء بعض الأعمال بدرجات متفاوتة (أى أن هذه القدرة العقلية ليست متخصصة فى أداء عمل واحد فقط) .

- قبل بيرت Burt العامل العام الذى نادى به سبيرمان كحالة خاصة من حالات العوامل الطائفية . فقد وافق بيرت على العامل العقلى العام كعامل عام للعوامل الطائفية .

وبمقتضى نظرية بيرت Burt للعوامل الطائفية فإن أى نشاط عقلى يقوم به الفرد يمكن أن يعتبر محصلة أربعة مكونات :

* (ع) أى العامل العام الذى يميز جميع الصفات ويشارك فيها جميعاً .

* (ط) العوامل الطائفية التى تميز بعض الصفات دون غيرها .

* (ن) العامل الخاص النوعى الذى يختص بنشاط عقلى محدد ولا شأن له بالأنشطة العقلية الأخرى .

* (خ) عامل الصدفة والخطأ ويشمل العوامل الداخلية التى تؤثر فى الفرد عند قيامه بنشاط عقلى معين مثل حالته الجسمية والمزاجية والانفعالية .

وعلى هذا بمقتضى نظرية Burt يمكن التعبير عن النشاط العقلى بالمعادلة الآتية :

$$\text{النشاط العقلى} = \text{ع} + \text{ط} + \text{ن} + \text{خ}$$

(ب) نظرية القدرات الأولية لثورستون Thurstone :

ويمثل صاحب هذه النظرية المدرسة الأمريكية . ولا تعتبر هذه النظرية الذكاء نتاجاً لعدد كبير من العوامل العقلية كما تقرر نظرية ثورنديك ، كما أنها

لا تعتبر الذكاء نتاجا لعامل عقلى عام يدخل فى كل العمليات العقلية كما يدعى سبيرمان .

وكان ثرستون يرى أن هناك مجموعة من العوامل المتعددة المنفصلة أطلق عليها اصطلاح القدرات العقلية الأولية (الأساسية) تدخل فى تكوين الأداء العقلى وهى : (١) الفهم اللغوى (٢) الطلاقة اللغوية (٣) القدرة الحسابية (٤) القدرة الاستدلالية (٥) السرة الإدراكية (٦) التذكر الأصم (٧) التذكر ذو المعنى (٨) التفكير الاستنباطى .

وقد كان لفكر ثرستون حول القدرات العقلية الأولية أثره الكبير فى الاهتمام بالبحث فى القدرات العقلية الأولية ، وذلك لمحاولة التحقق من صدق ما توصل إليه ثرستون من جانب ، وتحليل هذه القدرات من جانب آخر .

ولقد كشفت الدراسات التى أجريت فى هذا الاتجاه عن قدرات عقلية قاربت الخمسين قدرة ، ولذلك ذهب بعض الباحثين أمثال برت Burt وفيرنون Vernon إلى أنه يمكن وصف القدرات العقلية بوضوح أكثر وذلك بتنظيمها هرميا ابتداء من العامل العقلى العام ، فالعوامل العقلية الطائفية الرئيسية ، فالعوامل الطائفية الفرعية ، فالعوامل العقلية الخاصة وهذه الأخيرة تدخل فى بعض الأنشطة العقلية المحددة دون غيرها .

قياس القدرات العقلية :

القدرات العقلية للإنسان تبدو مظاهرها جلية فى كل أنشطة هذا الإنسان . وطالما اتفق كل الباحثين على تميز هذه القدرات العقلية وتفردتها لدى الإنسان عن سائر الحيوانات الأخرى . وعلى الرغم من اختلاف النظريات التى شرحت طبيعة القدرات العقلية والنشاط العقلى للإنسان ، فقد صار من الضروري منذ

بداية هذا القرن ابتكار الوسائل التي تقاس بها هذه القدرات العقلية . وتبسيطا للأمور وبعدا عن الخلافات الواضحة بين النظريات التي تفسر ونشرح القدرات العقلية والنشاط العقلي للإنسان ، فقد صدرت العديد من الاختبارات التي تقيس الذكاء ، وكذلك اختبارات قياس القدرات العقلية الطائفية والخاصة . واتجهت بعض اختبارات الذكاء على التأكيد فى أسئلتها على قياس الجوانب المختلفة للذكاء : الذكاء المجرد والذكاء العلمى والذكاء العملى والذكاء الاجتماعى وغيره وقد خصص للذكاء ومقاييسه الفصل التالى من هذا الكتاب نظراً لأهمية ذلك فى الحياة العملية .

ثانياً : القدرات الجسمية والبدنية

جسم الإنسان هذا الكيان المعجز الذى خلقه الله سبحانه وتعالى على هذه الصورة من بديع الصنع والافتقان ، يتضمن هذا الجسم كل الأجهزة التى من خلالها يصدر كل فعل أو تصرف أو سلوك للإنسان فى هذه الحياة ، وحتى القدرات العقلية رفيعة المستوى الذى امتاز بها الإنسان على سائر الكائنات الحية فأجهزتها الأساسية وتمثل فى المخ والجهاز العصبى موجودة داخل هذا الجسم .

والجسم المولد للطاقات المعقدة فى طبيعتها والتى تدفع كل سلوك للإنسان وتحركه . ولا نقصد فقط توليد الجسم للطاقة الحرارية ، ولكن من داخل الجسم تتولد طاقات أخرى غير معروفة الطبيعة ولكنها تدفع السلوك وتحركه فى مختلف الاتجاهات وفى مختلف المواقف لتحقيق الأهداف والغايات المتعدد للإنسان .

وحالة الجسم الجيدة وخلوه من الأمراض تؤدى إلى توليد الجسم لقدرة مناسبة من الطاقة تبعث على العمل والإنتاج والنشاط والحركة .

والعقل ونشاطه كثيراً ما يتأثر بحالة الجسم من ناحية الصحة والمرض .
ويصدق إلى حد كبير في هذا المثل القائل «العقل السليم فى الجسم السليم» .
وحالة البدن من ناحية الصحة والمرض لها تأثيرها على الحالة النفسية للفرد
وبالتالى لها تأثيرها على كافة نواحي سلوكه .

فمثلا لبعض الأمراض تأثير سئ كبير على الفرد وعلى سلوكه وتصرفاته
ونشاطه . فمثلا مرض شديد فى القلب له تأثيره الكبير على الفرد . فهذا
المرض يفرض على صاحبه أن يحدد نشاطه ، وأن يقلل من الجهد الذى يبذله
فى العمل . ومثل هذا المرض قد يحرم الفرد من لذة أن يأكل ما كان يجب
ويشهى من أطعمة . وقد يطلب من مريض القلب عدم الانفعال فى مواجهة
المواقف المشيرة لانفعاله . وللقارئ أن يتصور مدى صعوبة الاستجابة لهذا
المطلب الأخير . فكيف يطلب من الفرد ألا يتفعل فى أيامنا هذه وهو محاط
بكل ما يثير انفعاله فى كل أوقات حياته .

وقد يؤدى إصابة الفرد بمرض القلب إلى تغير نظرة الناس إليه فبعد أن كان
ينظر الناس إليه على أنه شخص قوى أصبح هؤلاء الناس ينظرون إليه نظرة
عطف وشفقة . وهذا ما لم يؤثم الشخص نفسيا ويحبطه لدرجة كبيرة .

ومع المرض واضطرب البدن لا يستطيع الفرد أن يستمتع بحياته فالألم
ينقص عليه أوقات صحوة ونومه ولهوه .

والواقع أن مناقشة القدرات الجسمية للإنسان من الأمور الصعبة لتعدد
جوانبه وتعقدها . ولكن كل ما أردنا قوله فى هذا المجال أن الجسم وقدراته
تعتبر مصدر كل حركة ونشاط وقول وفعل وانفعال من جانب الفرد .

وهذا الجسم لابد أن يحظى بالرعاية والاهتمام لأنه المولد الأساسى لطاقة

العمل والإنجاز والإبداع . وسلامة الجسم عادة ما يكون فى سلامة كل أجهزته وأعضائه وفى أدائها الممتاز لكل وظائفها التى قدرها لها الله سبحانه وتعالى .

وتكون رعاية الجسم بعد تكليفه فوق الطاقة وإبعاد الأمراض عنه وحصول هذا الجسم على قدر مناسب من الراحة والاسترخاء ، مع تزويده بالغذاء المتوازن .

ثالث: القدرات الحركية

لا شك أن الحركة التى يقوم بها الإنسان قد مكنته من هذه الإنجازات والتطوير الكبير الذى شمل كل نواحي الحياة على هذه الأرض . والإنسان هو الحيوان الوحيد الذى يستطيع أن يقف على قدميه لساعات طويلة ويستطيع أن يمشى على قدمه دون استعانة باليدين ، وبذلك تحررت يد الإنسان تماماً للعمل المبدع والمثمر والمتنوع .

والحركة مكنت الإنسان من التحرك من مكان إلى آخر . فكل إنجاز حققه الإنسان على هذه الأرض وكل ما أنتجه الإنسان وأبدعه كان نتيجة امتلاك الإنسان القدرات الحركية .

· ويعتمد الأفراد على القدرات الحركية فى تعلم مختلف المهارات اليدوية وفى اكتساب المهارات الرياضية وفى القيام بمختلف الأعمال .

ومن أهم مظاهر القدرات الحركية السرعة فى القيام بالحركات نتيجة سرعة الاستجابة لثيرات معينة ، وذلك بجانب التنسيق بين مختلف الأعضاء التى تقوم بالحركة والانسجام والتنسيق التام بين السلوك الحركى والبصرى والسمعى ويطلق على ذلك التوافق الحركى البصرى والسمعى ، فمثلاً بالنسبة لسايق السيارة وهو يقود السيارة لابد أن يكون لديه تنسيق وتوافق كامل بين ما يراه ويسمعه وبين حركة يديه وقدميه وهو يقود السيارة ، ولا بد أن تكون استجاباته سريعة وسليمة حتى يتجنب المخاطر والحوادث .

وكثيراً ما تقاس القدرات الحركية للفرد نتيجة بعض الإصابات التي تصيب الدماغ والجهاز العصبي الأمر الذي يسبب مشكلات كبيرة للجهاز الحركي لهذا الفرد .

وبعض الأمراض التي تصيب الإنسان وخاصة التي لها تأثيرها على المخ والأعصاب قد يكون لها تأثير سيئ كبير على إمكانيات الإنسان في تحريك واستخدام مختلف أعضاء الحركة في جسمه .

كما أن هناك بعض الأمراض التي تصيب كبار السن مثل ذهان الشيخوخة Senile Psychosis والتي تكون نتيجة تصلب شرايين المخ وعدم وصول دم كاف لغذاء هذا العضو الحيوي الهام مما يؤدي إلى تلف بعض أجزاء المخ . وينعكس ذلك على شكل سلوك حركي يتسم بالاضطراب بجانب أعراض مرضية أخرى كثيرة تتصل بالإدراك والتفكير المشوه وغيرها .

رابعاً: القدرات الحسية

والواقع أنه لا يمكن مناقشة قدرات الإنسان إلا إذا تعرضنا لقدرات الحواس عند الإنسان . فالحواس هي مدخل الفرد لكل اكتساب وكل تعلم وكل خبرة ، والحواس تعتبر الفرد الأول للتعرف على البيئة المحيطة به واستقبال كافة المثيرات الموجودة فيها . وقد شاء الله سبحانه وتعالى أن يجعل بعض حواس الإنسان أقل كفاية وقدرة من حواس بعض الحيوانات . فمن منا له بصير حاد كالصقر ومن منا لديه شم شديد الحساسية كالكلب أو كالفيل . . . ومن منا لديه حاسة السمع الشديد التي لدى بعض الحيوانات . والله حكيم بالغة في خلق بعض حواس الإنسان على قدر أقل من الحساسية عنه عند بعض الحيوانات ، وليس هناك مجال مناقشتها ، ولكن إذا أضفنا إلى حواس الإنسان هذه ، القدرة العقلية المتميزة للإنسان ظهر لنا كمالها وديع صنعها وإعجاز أدائها لوظائفها .

والحواس هي مداخل الأفراد لاستقبال كافة المثيرات والمنبهات المحيطة بهم في البيئة المحيطة بهم . وكلما نشطت هذه الحواس وكلما كانت هذه الحواس سليمة خالية من العيوب والنقائص المرضية كلما يسرت للإنسان سبل استقبال سيل كبير من الخبرات والمعلومات والمثيرات البصرية والسمعية والشمية والذوقية واللمسية وغيرها . وإذا نسج الناس ما يستقبلونه عن طريق حواسهم بقدراتهم العقلية أدركوا وخبروا الكثير ما يجري حولهم في هذا الكون .

ولعل أية أمراض أو عيوب تلحق بحواس الإنسان عادة ما يكون لها تأثير سيئ على سلوكه وعلاقاته بالناس وبالبيئة عموماً .

فالعيوب في السمع والبصر مثلاً قد تقلل من فرصة استقبال قدر كبير من المعلومات سواء السمعية أو البصرية .

وقد يدهش القارئ إذا قلنا أن حاسة السمع أكثر قيمة بالنسبة للإنسان من حاسة البصر ، لذلك فأكبر كارثة يمكن أن تصيب الإنسان هي أن يفقد سمعه فأغلى وأغنى الخبرات التي يكتسبها الإنسان هي خبرات سمعية ، ونظراً لأننا ليس في وضع يسمح بالشرح التفصيلي لهذه القضية ، نكتفي بأن نذكر للقارئ أنه من الصعب جداً أن نجد في الحياة شخصاً فقد سمعه منذ ولادته أو منذ طفولته المبكرة ويكون متقدماً سابقاً مرموقاً متفوقاً في هذه الحياة ، ولكن كثيراً ما نجد من بين فاقدى البصر من هم سابقون ومتفوقون على سائر أقرنائهم المبصرين .

وأى عيب أو نقص أو مرض في حواس الفرد قد يحرمه من بعض الفرص التعليمية أو الالتحاق ببعض المهن . فنقص في حاسة البصر مثلاً قد تحرم الفرد من الالتحاق بالكليات العسكرية ونقص في حاسة السمع تحرم الفرد من الالتحاق بالمهن التي تعتمد على حدة السمع ... إلخ .

اسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - اشرح باختصار أهم قدرات الإنسان التي مكنته من تحقيق الإنجازات الكبيرة على هذه الأرض .
- ٢ - نظرية سييرمان تركز على وجود عامل عقلي عام مشترك في كل الأعمال والأنشطة العقلية التي يقوم بها الأفراد . اشرح وجهة نظر هذه النظرية .
- ٣ - اشرح وجهة نظر كل من النظريات الآتية في شرح النشاط العقلي والقدرات العقلية للإنسان :
 - (أ) نظرية العوامل المتعددة لثورنديك .
 - (ب) نظرية العوامل الطائفية ليرت .
 - (ج) نظرية القدرات الأولية لثيرستون .
- ٤ - وضع أهمية القدرات الجسمية والبدنية بالنسبة للإنسان ، ووضح أيضاً أثر صحة أو مرض البدن على سلوك الفرد مدعماً إجابتك بمثال عملي .
- ٥ - القدرات الحركية مكنت الإنسان من العمل والخلق والابتكار والتعمير . ناقش هذه العبارة موضحاً بعض جوانب هذه القدرات .
- ٦ - تعتبر القدرات الحسية مدخل الإنسان لاستقبال المثيرات الموجودة في البيئة ومدخلاً لكل تعلم واكتساب للخبرة . وضح رأيك في هذه العبارة .

الفصل السادس

الفكاء والقدرات العقلية الخاصة

ماهيتها وأثرها على السلوك

أولاً: الفكاء ماهيته وأثره على السلوك

كون الناس مختلفون حقيقة لا يمكن أن نغفلها . فهناك فروق فردية قائمة بين الناس ، وهذه الفروق يظهر بعضها منذ الأيام الأولى من حياة الفرد . ويختلف الناس عن بعضهم فى نواحي كثيرة : فهم مختلفون فى قدرتهم على الفهم ، ومختلفون على التعامل مع غيرهم من الناس . كذلك يختلف الناس عن بعضهم فى الصفات الجسمية - كالوزن والطول وشكل الوجه ولون الشعر وغير ذلك . ويختلف الناس أيضاً فى حياتهم الشعورية ، وفى قدرتهم على التصور وفى طريقتهم فى التفكير . كما يتباين الناس فيما يشاهدون وما يدركون فى موقف معين وحتى بالنسبة للحواس ، توجد فروق كثيرة بين الأفراد فى مدى كفاية هذه الأجهزة الحسية ، فبعض الناس يعانون من قصر النظر أو طوله ، أو عمى الألوان ، والبعض الآخر يعانى من صعوبات فى السمع وهكذا .

وتوجد فروق كبيرة بين الناس فيما يتعلق باستجاباتهم الانفعالية : فبينما نجد شخصاً من الصعب استثارته وإغضابه ، فإننا نجد آخر ممن يثور ويغضب لاتفه الأسباب . كما أننا نجد أيضاً فروقاً كبيرة بين الناس فى قدرتهم على التعلم ، فبعضهم يمكنه أن يتعلم شيئاً معيناً بسرعة كبيرة بينما نجد البعض الآخر بطيء فى تعلمه لدرجة كبيرة . ويختلف الأفراد أيضاً فى قدرتهم على التصرف فى المواقف الجديدة وأخيراً وليس آخراً نجد اختلافاً بينا بين الناس فى النواحي الاجتماعية والقيمية والنفسية .

وعند محاولة قياس أى من هذه الفروق الفردية السابق ذكرها ، فإننا نجد أنه لا توجد فئة متميزة يمكن أن نضع فيها كل مجموعة من الأفراد ، ولكن يوجد تدرج متصل لكل صفة أو سمة يراد قياسها يتراوح بين أدنى هذه الصفات والسمات وأقصاها . كما أننا نجد أيضاً أن غالبية الناس يتجمعون عند الجزء الأوسط من المقياس . ولتوضيح ذلك نضرب مثالا لأطوال عدد كبير من الأفراد ، عادة ما نجد أن الأفراد الذين يوصفون بأنهم طوال يعادلون تقريباً أولئك الذين يوصفون بأنهم قصار وهم فى ذلك يمثلون نسبة صغيرة من مجموع الأفراد ، بينما يتراوح معظم الأفراد فى أطوالهم حول المتوسط وبأسلوب إحصائى فإن التوزيع التكرارى لأطول هؤلاء الأفراد يتبع ما يسمى بالتوزيع الاعتدالى .

وعندما نتكلم عن الفروق الفردية يتضح أنه ليس هناك فروق لاقت اهتمام الناس قدر ما لاقت الفروق الفردية فى الذكاء ، فكثيراً ما نجد هذا اللفظ مستخدماً على السنة الناس على مختلف مستوياتهم وثقافتهم ، فبعض الناس يحلو لهم أن يصفوا غيرهم بالذكاء أو الغباء ، أو الذكاء المحدود ، كما أصبح رئيس العمل الآن يبحث عن العمال الأذكياء ، وأصبح أمل الآباء أن يكون لهم أبناء أذكياء ، وأصبح هدف كل مجتمع أن يضع كل فرد من أفراد ذكاءه فى خدمته وفى خدمة أهدافه .

ولا شك أن كثرة استخدام لفظة الذكاء فى حياتنا اليومية ، وتأثير الذكاء على الأفراد والجماعات ، يجعل من اللازم تخصيص بعض صفحات هذا الكتاب لمناقشة الذكاء : تعريفه ، وطرق قياسه ، وتطبيقاته فى الحياة العملية .

الذكاء وتعريفه

الواقع أن هناك عدداً كبيراً من تعريفات الذكاء ، بحيث يمكن القول بأنه قد خرجت للعالم تعريفات للذكاء بقدر عدد العلماء الذين بحثوا موضوع الذكاء أو كتبوا عنه .

فمثلاً ترى جاريت Gerret بأن الذكاء هو القدرة على النجاح فى المدرسة أو الكلية . وهذا التعريف يتمشى مع ما هو سائد فى معظم المجتمعات الحديثة ، فالشخص الذكى فى نظرها هو الذى يستطيع أن يحصل ويتفوق فى تحصيله .

وقد رأى البعض العلماء أن الذكاء هو القدرة على التصرف فى المواقف التى تتسم بالتجريد والمعنوية ونقد الفرد لنفسه .

ويركز بينيه Binet فى تعريفه للذكاء على قدرة الفرد على التكيف بهدف الوصول إلى غاياته والقدرة على نقد النفس .

ويرى ديربورن Dearborn أن الذكاء هو القدرة على التعلم والاستفادة من الخبرة بينما يركز تerman فى وصفه للذكاء على أنه القدرة على التفكير المجرد . وهذه التعريفات السابقة للذكاء تفسر الذكاء ولا تشرحه .

ومن التعريفات التى لاقت رواجاً بالنسبة للذكاء : هو أن الذكاء يتضمن القدرات المطلوبة فى حل المشكلات ، والتى تتطلب بدورها فهم الرموز اللغوية والعديدية وغيرها مثل الأشكال والموضوعات المختلفة واستعمالها . وهذا التعريف أوسع فى مضمونه لأنه ربط الذكاء بقدرة عامة تظهر فى مختلف المواقف .

وهناك عدد كبير لتعاريف الذكاء ، وأيا كان هذا العدد وأيا كان الاختلاف

القائم بين أصحاب هذه التعاريف فى تعريفهم وتفسيرهم للذكاء ، فهناك اتفاق بين علماء النفس على أن الذكاء هو ما تقيسه اختبارات الذكاء .

اختبارات الذكاء

كثيراً ما يسأل الفرد كيف أستطيع أن أعرف مستوى ذكائى ؟ والجواب أن الفرد يستطيع أن يتعرف على مستوى ذكائه عن طريق استخدام اختبارات الذكاء . والواقع أن قياس الذكاء عن طريق اختبارات الذكاء أصبح أمراً عادياً شائعاً فى الكثير من البلدان الأجنبية ، وفى الولايات المتحدة مثلاً أصبح اصطلاح نسبة الذكاء I. Q. من الأمور العادية التى تدخل فى حديث الرجل العادى هناك . فكل طالب فى المدرسة هناك يعرف نسبة ذكائه والآباء وغيرهم من المتخصصين فى التوجيه التعليمى والمهنى يضعون نسبة الذكاء هذه فى الاعتبار عند التخطيط للمستقبل التعليمى والمهنى للأبناء . والمؤسسات والشركات الكبرى تذكر فى إعلاناتها المختلفة حاجتها إلى موظفين على قدر عال من الذكاء . ويوجد الآن فى الولايات المتحدة والمجترات عدد كبير من اختبارات الذكاء التى تقوم على نشرها مؤسسات كبرى . وهذه الاختبارات تعرض للبيع للمدارس والجامعات والشركات والهيئات وغيرها لاستخدامها فى أغراض التوجيه التعليمى أو المهنى أو فى غير ذلك من الأغراض .

أنواع اختبارات الذكاء:

واختبارات الذكاء كثيرة ومتنوعة ويمكن تقسيمها إلى :

- (أ) اختبارات لفظية ، وهى التى تعتمد أساساً على اللغة ، سواء للإجابة على الأسئلة ، ولفهم التعليمات الخاصة بالاختبار .
- (ب) اختبارات غير لفظية ، وهذه الاختبارات لا تحتاج إلى ورقة وقلم للإجابة

عليها كما هو الحال عادة مع الاختبارات اللفظية ، بل يتطلب الأمر استخدام بعض الأجهزة أو الأدوات أو الصور أو المكعبات أو المتاهات .
(ج) اختبارات فردية ، وهي التي تطبق على فرد واحد في وقت واحد .
وغالباً ما تستخدم هذه الاختبارات بالنسبة للأطفال الصغار ، كما تستخدم في الحالات الاكلينيكية التي يكون فيها من الضروري ملاحظة الفرد عند تطبيق الاختبار عليه للاستدلال على سرعة استجابته وبعض النواحي المزاجية المتصلة به .

(د) اختبارات جماعية ، وهي التي يمكن تطبيقها على عدد من الأفراد في وقت واحد ، وهذه الاختبارات تعتبر اقتصادية من هذه الناحية ، فمثلاً يمكن أن يطبق اختبار الذكاء على فصل مكون من ٤٠ تلميذاً في ساعة زمنية واحدة .

ومن التقسيم السابق لاختبارات الذكاء يمكن أن نصل إلى التقسيم الواقعي الآتي لاختبارات الذكاء : اختبارات ذكاء لفظية فردية ، واختبارات لفظية جماعية ، واختبارات ذكاء غير لفظية فردية ، واختبارات غير لفظية جماعية .

الصورة التي يكون عليها عادة اختبار ذكاء لفظي :

عادة ما يتكون اختبار الذكاء اللفظي من مجموعات من الأسئلة مطبوعة في كراسة ، وعادة ما يكون للاختبار تعليمات معينة توجه المختبر لطريقة الإجابة على الأسئلة ، وقد تكون هذه التعليمات ضمن كراسة الأسئلة الخاصة بالاختبار كما هو الحال في الاختبارات اللفظية الجماعية . وقد توضع هذه التعليمات في كراسة مستقلة خاصة بالشخص الذي يجري الاختبار ، كما هو الحال في اختبارات الذكاء الفردية ، حيث يقوم الشخص الذي يجري الاختبار

بتوجيه التعليمات إلى المختبر ويلقى عليه الأسئلة تباعاً ويقوم بتسجيل إجابات المختبر على مختلف الأسئلة .

ورقة الإجابة Answer Sheet :

ويمكن أن نقلل من نفقات اختبارات الذكاء اللفظية الجمعية عن طريق تزويد كل طالب يجرى عليه الاختبار بورقة إجابة يسجل عليها إجاباته بدلاً من تسجيلها في كراسة الاختبار نفسها ، وهذا ولا شك يوفر الكثير من المال والجهد . فاختبار الذكاء المكون من ٦ ورقات مثلاً إذا أردنا تطبيقه على طلاب صف دراسي عددهم ٥٠٠ طالب في مدرسة ثانوية فإننا نستهلك في هذه الحالة ٣٠٠٠ ورقة وهذا في حالة إذا ما سجل الطالب إجاباته في كراسة الاختبار ، وهذه الكراسات لا يمكن استخدامها بعد ذلك فإذا وضعنا في الاعتبار ثمن الورق بالإضافة إلى تكاليف طبعها نجد أن تكاليف اختبارات الذكاء عادة ما تكون كبيرة خاصة بالنسبة لمدارسها المحدودة الإمكانيات .

ولكن باستخدام ورقة الإجابة فإن كل طالب يستهلك ورقة واحدة ، في حين يمكن استخدام كراسات اختبار الذكاء لعدد كبير من المرات ، لأن المختبر في هذه الحالة لا يسجل أي شيء كراسة الاختبارات .

محتوى اختبارات الذكاء :

يجد المتصفح لعدد من اختبارات الذكاء اللفظية نفسه أمام أنواع مختلفة من الأسئلة ، فمثلاً اختبار الذكاء الثانوي الذي أعده الأستاذ إسماعيل القباني ونشر سنة ١٩٣١ يتكون من ٥٨ سؤالاً هي عبارة عن اختبارات تكملة سلاسل أعداد ، وتكوين جمل ، وسخافات ، واستدلال ، وإدراك علاقات لفظية .

وتتضمن بعض اختبارات الذكاء الأخرى إجراء بعض العمليات الحسابية

البسيطة وبعض الاسئلة التي تتعلق بالإدراك المكاني ، وأسئلة التفكير ، وأسئلة
المواقف ، وأسئلة الفهم ، وذلك بجانب عدد آخر متنوع من الأسئلة .

والواقع أنه لا يوجد اختبار ذكاء واحد يتضمن جميع النواحي السابقة ،
ولكن عادة ما يركز كل اختبار ذكاء على أنواع معينة من الأسئلة دون غيرها .

أما اختبارات الذكاء غير اللفظية ، فهي كثيرة ومتنوعة ، لذلك سنقتصر في
حديثنا عنها بإعطاء القارئ فكرة عن أحد الاختبارات غير اللفظية الشائعة
الاستعمال في قياس الذكاء ويطلق على هذا الاختبار «مقياس باترسون للأداء»
Paterson Performance Scale ويحتوي هذا المقياس على ١٥ وحدة منها :

١ - لوحة أشكال سيجان Seguin Form Board وهي عبارة عن لوحة خشبية
تتضمن على عشرة أشكال هندسية مفرغة فيها ، ويطلب من المفحوص أن
يضع القطع المناسبة في أماكنها الصحيحة بأقصى سرعة ممكنة .

٢ - اختبار السفينة Ship Test وهي عبارة عن أجزاء خشبية ، ويطلب من
المفحوص أن يقوم بتجميعها مع بعضها بسرعة .

٣ - اختبار هيلي لإكمال الصور Healy Picture Completion Test ويتكون من
أجزاء متباعدة من صورة تتضمن أطفال يلعبون ويطلب من المفحوص إعادة
هذه الأجزاء إلى أماكنها الصحيحة ، ويمنح المفحوص درجة على أساس
كل من السرعة والدقة .

شروط اختبار الذكاء الجيد :

يجب أن تتوفر في اختبار الذكاء شأنه شأن أى اختبار نفسى جيد ، شروط
معينة . وهذه الشروط هي :

(١) الصدق أو الصحة Validity وصدق الاختبار يعنى أن يقيس الاختبار ما

هو مفروض أن يقيسه ، فاختبار الذكاء يجب أن يقيس الذكاء ولا شيء غير الذكاء ، فقد تصادف في الحياة العملية اختبارا يحمل اسم الذكاء . ولكنه في الحقيقة اختبار للمعلومات أو اختبار للقدرة اللغوية ليس أكثر أو أقل .

(ب) الثبات **Relisbility** : الثبات يعنى أن يعطى الاختبار نفس النتائج تقريباً إذا ما أعيد إجراؤه - بعد فترات متقاربة - على نفس الشخص أو الأشخاص ، فإذا فرض وأجرينا اختبارا للذكاء على شخص معين وحصل على درجة معينة ، ثم أعيد إجراء اختبار للذكاء عليه بعد أسبوع مثلاً فإنه فى الأحوال العادية ، يجب أن يحصل على نفس الدرجة تقريباً التى حصل عليها سابقاً ، واختبار الذكاء الذى يفقد شرط الثبات يصبح عديم الفائدة من الناحية العلمية لأنه لا يمكن الاعتماد على نتائجه بأية صورة من الصور .

(ج) الموضوعية **Objectivity** : والموضوعية تعنى أن يعطى الاختبار نتائج ثابتة لا تتوقف ولا تعتمد على الأشخاص الذين يقومون بإجرائه أو تصحيحه ، ولذلك فإن أسئلة اختبار الذكاء الجيد يجب أن توضع بصورة محددة ، بحيث يكون من السهل تصحيح الإجابات بطريقة موضوعية ، هذا ولا شك يزيد من درجة ثبات الاختبار ودرجة الاعتماد على نتائجه .

(د) التقنين **Standardization** : لكى نجعل الاختبار أكثر فائدة ، فإنه يجب أن يكون مقنناً ، بمعنى أن يجرى الاختبار تحت ظروف مقننة وموحدة على عينة كبيرة من الأفراد يمثلون تمثيلاً صحيحاً الأفراد الذين وضع الاختبار ليطبق عليهم مستقبلاً ، وهذه العينة الممثلة يمكن الحصول عليها من مجموع السكان إذا كان اختبار الذكاء سيستخدم مستقبلاً لتصنيف المجندين الجدد فى الجيش مثلاً . ولكن إذا كان اختبار الذكاء قد وضع لاستخدامه

فى اختيار الطلاب الذين يقبلون بكلليات معينة ، فإنه يحسن تقنين الاختبار على عينة من طلاب هذه الكليات .

والهدف الأساسى من عملية التقنين : هو الوصول إلى معايير ثابتة Nerns للاختبار ، وهذه المعايير تمكن من مقارنة الدرجة التى يحصل عليها الفرد بالدرجات التى يحصل عليها أفراد المجموعة التى ينتمى إليها ، لأن مجرد الدرجة الخام التى يحصل عليها الفرد فى اختبار ذكاء معين ، لا يكون لها معنى مفيد ما لم تقارن هذه الدرجة بالدرجات التى يحصل عليها أفراد هذه المجموعة . فالفرد الذى يحصل على ٨٠ درجة نتيجة لإجابته على ٨٠ سؤال صحيح من أسئلة اختبار للذكاء مكون من ١٠٠ سؤال ، لا يمكن الحكم على ذكائه من هذه الدرجة الخام التى حصل عليها ، ما لم تقارن هذه الدرجة بدرجات المجموعة التى ينتمى إليها .

نقائص اختبارات الذكاء

بالرغم من الاستخدام الكبير لاختبارات الذكاء فى مختلف الأغراض وفى مختلف المجالات إلا أن الاعتماد الكامل فى نتائجها ما زال أمراً غير مرغوب فيه وذلك بسبب نقائص هذه الاختبارات التى تتلخص فى الآتى :

أولاً : عدم وضوح مفهوم الذكاء ، جعل اختبارات الذكاء تختلف فى محتواها حسب المفهوم الذى يعتنقه واضع الاختبار ، وقد أدى هذا إلى خلط كبير من الموضوعات التى تتضمنها اختبارات الذكاء ، فبعض الاختبارات تتضمن قدرًا كبيرًا من النواحي الرياضية ، وفى حين تؤكد اختبارات أخرى النواحي اللفوية ، بينما نجد تركيزًا فى عدد من الاختبارات على التفكير ، وإدراك العلاقات ، والقدرة على التصرف فى المواقف وغير ذلك .

وقد يحدث نتيجة لاختلاف محتوى اختبارات الذكاء ، أن الفرد الذى

يطبق عليه هذه الاختبارات يحصل على درجة ذكاء معينة ، ولكن هذه الدرجة ، حصل عليها الشخص نتيجة لاستجاباته لمختلف عناصر اختبار الذكاء ولذلك فإن الدرجة الكلية التي حصل عليها الفرد قد لا تبين بوضوح حقيقة قدرات هذا الفرد .

ولتوضيح ذلك نفرض أن شخصين حصلا على درجة واحدة عند تطبيق اختبار ذكاء معين ، فقد يرى البعض ببساطة أن الشخصين متساويان في القدرة العقلية بالرغم من حصولهما على درجة واحدة في اختبار الذكاء ، إلا أن هذه الدرجة الواحدة حصل كل منهما عليها نتيجة لاستجابته لمختلف عناصر الاختبار ، فالدرجة الكلية حصل كل منهما عليه نتيجة لاستجابته لمختلف عناصر الاختبار ، فالدرجة الكلية بالنسبة للشخصين قد تكون واحدة ولكن استجابة كل واحد منهما لمختلف عناصر أو أجزاء الاختبار عادة ما تكون مختلفة ، وهذا يجعل الدرجة الكلية التي يحصل عليها كل منهما في اختبار الذكاء تخفى حقيقة التباين في الأداء بالنسبة للفرد Intra-individual Variation . وعلى هذا قد تختلف الدرجة التي يحصل عليها الفرد في عدد من اختبارات الذكاء نتيجة للوظائف العقلية المختلفة المتعددة التي يقيسها كل مقياس .

ثانياً : عادة ما تكون اختبارات الذكاء محدودة في تغطيتها لمختلف نواحي القدرة العقلية للفرد ، فبالرغم من أن اختبارات الذكاء قد وضعت عموماً لكي تغطي عينة واسعة من الوظائف والسلوك العقلي ، فقد وضع بعد خروج أعداد كبيرة من اختبارات الذكاء للوجود أنها محدودة جداً في تغطيتها للنواحي السابقة ، فبعض الاختبارات كانت إلى درجة كبيرة اختبارات للقدرة اللغوية ، ولدرجة أقل اختبارات للقدرة العددية وكذلك للعلاقات المجردة والرمزية .

وللمعالجة النقص السابقة لاختبارات الذكاء : اتجه علماء القياس العقلي

Psychometrists إلى ما يسمى بقياس القدرات والاستعدادات الخاصة ، كالاستعداد الكتابي والفنى والموسيقى والعددى واللغوى والميكانيكى وغيره كل على انفراد .

ثالثاً : كثيراً ما تكون اختبارات الذكاء متحيزة لأفراد الطبقة المتوسطة وما فوقها ، لأن واضع الاختبار نفسه عادة ما ينتمى إلى هذه الطبقة .

والواقع أنه فى حكم المستحيل أن تلغى نهائياً أثر العوامل الثقافية ، وذلك لأن بنود أى اختبار ذكاء تتوقف إلى حد كبير على الخبرة السابقة التى تتأثر ولا شك بالحياة التى يحياها الفرد .

وقد واجه واضعوا اختبارات الذكاء صعوبة كبيرة عند وضعهم لهذه الاختبارات ، وخاصة اللفظية منها ، فى أن يجدوا مادة لاختباراتهم بحيث يكون لكل فرد - أيا كان انتماءه إلى طبقة اجتماعية معينة - فرصة متكافئة للإجابة على أسئلة الاختبار . وهذا يمكن تحقيقه عن طريق تضمين الاختبار للمخبرات والمواقف العادية العامة التى يتعرض لها جميع الأفراد من مختلف الطبقات الاجتماعية .

والواقع أن اختبارات الذكاء الموجودة والمستعملة فى الكثير من البلدان ، تعاقب الأفراد الذين ينتمون إلى الطبقات الفقيرة . فالطفل الذى ينتمى لأسرة لا تقدر كثيراً التعلم من الكتب ، والتى لا تعطى قيمة كبيرة للاطلاع ، ولا تهتم بوجود الكتب فى المنزل ، عادة ما يجد نفسه فى موقف غير متكافئ أمام أسئلة اختبارات الذكاء وخاصة تلك التى تتضمن قدرًا من المهارة اللغوية أو المعرفة الدقيقة لمعانى بعض المفردات ، وكثيراً ما نجد أن هذا الطفل لديه رغبة أقل فى التعامل مع هذه الأسئلة .

وقد لوحظ عند تطبيق اختبار وكسلر للذكاء Wechsler Intelligence Scale

أن الأطفال من الأوساط الاجتماعية المتميزة ، قد حصلوا في المتوسط على درجات أعلى في هذا الاختبار من نظرائهم الأطفال الذين ينتمون إلى طبقات فقيرة . وقد كانت الفروق بين المجموعتين واضحة بالنسبة للأطفال في الصف الثاني الابتدائي وذات دلالة إحصائية . ولكن هذه الفروق في درجات الاختبار وبالتالي في الذكاء قلت ولم تصلح لها دلالة إحصائية بالنسبة للأطفال في الصف الخامس الابتدائي .

وتفسير ما تقدم : أن الأطفال عندما يكبرون يتعرضون لعوامل ثقافية متعددة عن طريق المدرسة والنادي والإذاعة والتلفزيون وغيرها مما يقلل من الأثر السئ للعوامل الاقتصادية والاجتماعية على الذكاء .

وقد وجد أنه من غير الممكن أن نحرر اختبارات الذكاء من العناصر الثقافية ، والمؤثرات البيئية ، إلا أنه قد بذلت محاولات عديدة لعمل اختبارات ذكاء لا نقول أنها متحررة من النواحي الثقافية Culture Free تماماً ولكنها على الأقل اختبارات ذكاء عادلة في هذه الناحية Culture Fair وقد اتخذ في سبيل تحقيق ذلك عدد من الخطوات منها :

١ - أن يحاول واضعوا اختبارات الذكاء اختبار المشكلات والمسائل التي تعتبر عامة ومثيرة على حد سواء لأفراد جميع الطبقات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة ، وأن يعبر عن هذه المشكلات والمسائل باستخدام رموز أو ألفاظ عامة وشائعة بالنسبة للجميع .

٢ - يجب أن تتضمن اختبارات الذكاء عينات أوسع من النشاط العقلي ، وبالتالي يمكن التقليل من أهمية المشكلات ذات الطابع الأكاديمي ذلك لأن بعض اختبارات الذكاء اتجهت إلى اختيار بعض بنودها على أساس ارتباطها بالقدرة على النجاح في العمل المدرسي .

وأبصاراً : المغالاة في استخدام نسبة الذكاء التي يحصل عليها الفرد كوثيقة لتحديد مستقبل الفرد التعليمي والوظيفي ، وعمل مقارنات خاطئة على أساس هذه النسبة ، فنسبة الذكاء لم تصل بعد إلى مستوى من الدقة والصدق والثبات بما يمكننا من الاعتماد عليها كلية في تقرير مستقبل الفرد ، لأننا بذلك نسيئ إساءة بالغة لعدد كبير من الأفراد .

وقد لوحظ أنه في المجتمعات الأوروبية يغالى بعض أفرادها في استخدام نسبة الذكاء ويحملونها أكثر من مضمونها . فمثلاً قد تتخذ بعض القرارات الهامة في حياة الأفراد على أساس أن فرد نسبة ذكائه ١٢٠ مثلاً ، أفضل من شخص نسبة ذكائه ١١٥ وبالتالي يمنح الأول فرص كثيرة ، مع أن الفرق بين النسبتين قد لا يكون له دلالة إحصائية خاصة وأن مقاييس الذكاء التي تستخدم وظروف إجرائها لم تصل بعد من الدقة إلى الحد الذي يمكن الاعتماد الكامل على نتائجها وإجراء المقارنات والمفاضلات على أساسها .

استخدامات اختبارات الذكاء

للذكاء - كما تقيسه اختبارات الذكاء - تطبيقات كثيرة في الحياة العملية ، فقد ثبت أن هناك علاقة بين قدرة الفرد كما تبينها الاختبارات والنجاح في مواقف الحياة المختلفة .

والذكاء وإن كان يعتبر ميزة بالنسبة للفرد في معظم الأحوال ، إلا أن الذكاء قد يصبح عبئاً في بعض الحالات ، ومن أمثلة ذلك الطالب الذي يجد العمل المدرسي أقل كثيراً عن مستوى قدراته وذكائه ، لذلك يلجأ إلى المشاغبة في الفصل أو الهرب من المدرسة ، لأن العمل المدرسي لم يعد يستثير قدراته . والشخص الذي يشغل وظيفة معينة لا تتطلب قدرًا كبيرًا من الذكاء في شغلها قد يصيبه السأم أو الملل ويقع فريسة عدم الرضا المهني . هذا بالإضافة إلى أن

بعض الأفراد يستغلون ذكاءهم في ارتكاب الجرائم خاصة إذا شبوا في بيئة غير صالحة .

وهذه الأمثلة السابقة لا تقلل من ميزة الذكاء ، فالذكاء يعتبر عنصراً هاماً من عناصر التقدم والتكيف ، فقد لوحظ أن الشخص الذى يتمتع بمستوى عال من الذكاء عادة ما تكون لديه القدرة على مواجهة مختلف المواقف التى تصادفه فى حياته ، كما أنه عادة ما يكون أكثر قدرة على التعلم واكتساب الخبرة .

وقد أفاد استخدام اختبارات الذكاء فى عدد كبير من المجالات نخص منها:

مجال الشواذ عقليا:

فاختبارات الذكاء قد جعلت من الممكن التعرف على المتخلفين عقليا من ناحية والموهوبين عقليا من ناحية أخرى .

فبالنسبة للمتخلفين عقليا أصبح من الممكن التعرف عليهم ، وهذا يعتبر خطوة أولى نحو توجيه رعاية تعليمية خاصة بهم ، وذلك بإنشاء مدارس أو فصول خاصة لهم وتزويد هذه الفصول والمدارس بالمدرسين المتخصصين فى تربية هذه الفئة الشاذة ومداهم بكافة الوسائل المعينة على التعلم .

ولا شك أن فصل الأطفال المتخلفين عقليا فى المرحلة الأولى من التعليم عن غيرهم من الأطفال ، فوق ما له من فائدة تربوية كبيرة بالنسبة لهم نتيجة توجيه مزيد من الرعاية والعناية والتوجيه لهم - يفيد الأطفال العاديين أيضا من ذلك لأن هذا يتيح قدرًا أكبر من التجانس داخل فصولهم .

وقد مكنت اختبارات الذكاء أيضًا من اكتشاف الطلاب المتفوقين عقليا ، ولا شك أنهم ثروة بشرية كبيرة من اللازم رعايتها وتنميتها ، فمن بين هؤلاء يخرج للمجتمع المفكرون والمخترعون والمتخصصون فى مختلف مجالات المعرفة .

مجال الأحداث والجريمة :

أوضحت دراسة ذكاء الأحداث بعض الحقائق الهامة ، فمنها : أن الجريمة عادة ما تنتشر بين الأطفال الذين يقل ذكاؤهم عن المتوسط ، أو بين ضعاف العقول ، فهؤلاء الأطفال عادة ما يكون من السهل التأثير عليهم ودفعهم في تيار الجريمة ، وهذا لا يعنى أننا لا نجد الجريمة بين الأذكياء ، فالجريمة تقطع جميع مستويات الذكاء كما تقطع جميع المستويات الاجتماعية ، ولكنها أكثر انتشاراً بين محدودى الذكاء . ويمكن تفسير ذلك على أساس أن محدودى الذكاء عادة ما يجدون صعوبة أكبر فى حل مشكلاتهم ، وفى مواجهة مصاعب الحياة ، وفى التكيف مع الظروف المتغيرة للحياة .

والواقع أن نقص الذكاء ليس وحده سبب اندفاع بعض هؤلاء الأطفال فى تيار الجريمة ، ولكن ظروف المجتمع المحيطة بهم ، وعدم توجيه قدر كاف من الرعاية الاجتماعية والنفسية لهم تعتبر من العوامل المساعدة .

مجال التوجيه التعليمى :

أفادت اختبارات الذكاء كثيراً فى توجيه الطلاب للمراحل التعليمية التى تناسب وإمكانياتهم وقدراتهم ، فمثلاً يجب أن يختار الطلاب المدارس الثانوية العامة ، بحيث يكونون من بين المتمتعين بأعلى مستوى من الذكاء .

وقد أفادت اختبارات الذكاء أيضاً فى معرفة ما إذا كان تخلف بعض الأطفال تحصيلياً يرجع إلى انخفاض فى مستوى الذكاء ، أو أن ذلك يرجع إلى أسباب أخرى كالاضطراب الانفعالى أو الظروف الأسرية غير المناسبة أو الحالة الصحية السيئة ، وغير ذلك من العوامل . كما أن اختبارات الذكاء تفيد فى دراسة حالات الأطفال المشككين فى المدرسة ، خاصة إذا وضعت درجة ذكاء الطفل فى الاعتبار بجانب غيرها من المعلومات التى يمكن الحصول عليها عن طريق مختلف المصادر .

مجال التوجيه المهني :

يقوم التوجيه المهني بعملية مساعدة الأفراد على أن يلتحقوا بالمهن التي تتناسب مع إمكانياتهم وقدراتهم وخبراتهم وقيمهم . وهذا لا يتحقق إلا عن طريق تحليل الفرد ، وتحليل المهنة ثم التوفيق بين الفرد والمهنة على أساس التأكد من أن الفرد بإمكانياته وقدراته وخبراته يواجه متطلبات المهنة . ولا شك أن من متطلبات أى مهنة الذكاء ، وإن كانت كمية الذكاء المطلوبة تختلف من مهنة لأخرى .

مجال الأعمال :

أفادت اختبارات الذكاء كثيراً في مجال الأعمال سواء كانت داخل منشأة تجارية أو صناعية أو غيرها . فقد وجد أن الأشخاص الذين يتمتعون بقدر من الذكاء يتناسب مع متطلبات المهنة ، عادة ما يكونون أكثر تمسكاً بعملهم ، ولا يتركونه إلى غيره من الأعمال إلا لأسباب قوية ومقنعة .

وقد أفادت اختبارات الذكاء المسؤولين عن عملية اختيار عمال وموظفين جدد لجهة من الجهات على أن يحسنوا اختيار أنسب العناصر لمختلف الوظائف ، على أنه يجب مراعاة ألا يزيد ذكاء الموظف أو العامل أو يقل كثيراً عن الحد الأعلى أو الأدنى المطلوب للوظيفة أو العمل حتى يرضى الموظف أو العامل عن عمله ويستقر فيه .

وقد أثبتت الأبحاث أن قدرة الموظف على التعلم السريع لمختلف مطالب الوظيفة ومسؤولياتها يتوقف على ذكائه إلى حد كبير ، خاصة بالنسبة للوظائف الإدارية والفنية والكتابية على المستوى العالي والمتوسط .

وقد ثبت أيضاً أن ذكاء الموظف أو العامل يرتبط بمستوى طموحه ورغبته

فى التقدم ، فقد لوحظ أن الموظفين والعمال محدودى الذكاء عادة لا يكون لديهم رغبة كبيرة فى الترقى والتقدم .

وقد أصبح الذكاء الآن مت متطلبات القيادة الإدارية الناجحة . فالمدير الذى يعتبر مسئولاً عن معظم القرارات الهامة التى تتخذها الشركة أو المؤسسة التى يعمل فيها ، لابد وأن يكون على قدر عال من الذكاء يمكنه من مواجهة مختلف المواقف ، وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات المتنوعة التى تعترض طريق العمل كل يوم ، هذا بجانب توافر عناصر الخبرة والقيادة .

بعض المفاهيم المتصلة بالذكاء

العمر العقلى ونسبة الذكاء :

سبق أن ذكرنا أن بينيه Binet قد قدم لنا فكرة العمر العقلى : وهذا العمر العقلى يعنى أن لكل فرد عمراً عقلياً يحدد إمكانياته وقدراته العقلية ، بغض النظر عن عمره الزمنى . فإذا زاد العمر العقلى للفرد عن العمر الزمنى اعتبر ذكاًؤه فوق المتوسط ، أو اعتبر من العباقرة حسب درجة زيادة العمر العقلى عن الزمنى . أما إذا قل العمر العقلى عن العمر الزمنى ، فإن هذا يعنى أن الفرد فى مستوى ذكاء أقل من المتوسط أو قد يكون من المتخلفين عقلياً ، وهذا الأمر يتوقف على مدى نقص العمر العقلى عن الزمنى . أما فى حالة تساوى العمر العقلى للفرد من العمر الزمنى فإن هذا يعنى أن الفرد متوسط الذكاء .

وقد يتساءل البعض عن معنى العمر العقلى ودلالته وكيفية التوصل إليه . وللإجابة على ذلك نقول : أن هناك الآن عدة طرق لحساب العمر العقلى ، ولكن الطريقة الأساسية التى استخدمها بينيه Binet كانت تلخص فى تحديد متوسط الأعمال العقلية التى يمكن أن ينتج فيها مجموعة ممثلة من الأطفال فى كل سن . فالأطفال فى سن الرابعة يستطيعون القيام بأعمال عقلية معينة

وكذلك الحال مع بقية الأعمار . وقد اتخذت بينية هذه الأعمال العقلية بعد ذلك دليلا لتحديد العمر العقلي للأطفال ، بمعنى : أن الطفل إذا استطاع أن يقوم بالأعمال العقلية التي يستطيع أن يقوم بها في المتوسط أطفال في سن الخامسة ، فإن هذا الطفل يكون عمره العقلي خمس سنوات بغض النظر عن عمره الزمني الذي قد يكون مساويا للعمر العقلي وقد ينقص عنه أو يزيد .

وقد قام بينيه بتعديل الأسلوب السابق لتحديد العمر العقلي ، وذلك بوضع اختبارات لكل عمر عقلي ، وحسب العمر العقلي للفرد على أسس مستوى الاختبارات التي ينجح فيها بغض النظر عن العمر الزمني للفرد .

نسبة الذكاء :

وقد لوحظ أن العمر العقلي قد يعطى صورة مضلة للذكاء . فالطفل إذا كان عمره الزمني الآن ٥ سنوات وعمره العقلي ٦ سنوات فإنه يكون الآن متفوقا عقليا بعام واحد ، ولكن عندما يبلغ العاشرة فإنه لا يكون متفوقا عقليا بعام واحد فقط بل بعامين ، فيصبح عمره العقلي ١٢ سنة ، وذلك لأن الفرق النسبي بين العمر العقلي والزمني يجب أن يظل ثابتا .

وقد اقترح وليسم شتيرن W. Stern استخدام ما سمي بنسبة الذكاء Intelligence Quotient ، وقد أمكن الوصول إلى هذه النسبة بقسمة العمر العقلي عن العمر الزمني وضرب الناتج في مائة ، وعلى هذا فإن معادلة نسبة الذكاء تصبح كالآتي :

$$\text{نسبة الذكاء} = \frac{\text{العمر العقلي}}{\text{العمر الزمني}} \times 100$$

وقد ضربت النسبة السابقة في مائة بهدف التسهيل والتخلص من الكسور التي قد تنتج من قسمة العمر العقلي على الزمني .

وإذا نظرنا إلى النسبة السابقة يتضح لنا أن نسبة الذكاء المتوسط تساوى ١٠٠ حيث يتساوى العمر العقلى مع العمر الزمنى .

ثبوت نسبة الذكاء :

هل تتغير نسبة الذكاء مع عمر الفرد ، أو تظل ثابتة ، أو قد يلحقها تدليل طفيف مع مرور الزمن ؟ . لقد نالت هذه الأسئلة اهتماماً كبيراً من المتخصصين فى القياس العقلى ، وقد توصلوا إلى أن نسبة الذكاء عادة ما تظل ثابتة دون تغيير يذكر وذلك إذا ما ظلت العوامل والظروف المؤثرة فى الفرد ثابتة لم تتغير لدرجة كبيرة فى سنوات حياته المقبلة . وهذا أمر معقول نلمسه واقعياً فى حياتنا العملية ، فمثلاً لم نصادف فى حياتنا شخصاً ذكياً جداً ، ثم تحول بعد عدد من السنوات إلى شخص متوسط الذكاء فى الظروف العادية . كما أنه لم يحدث أيضاً أن صادفنا فى حياتنا شخصاً مستخلفاً عقلياً ثم تحول بعد عدد من السنوات إلى عبقري مهما وجه إليه من رعاية وعناية وتوجيه .

النمو العقلى وثبوت الذكاء :

وثبوت نسبة الذكاء لا يعنى توقف النمو العقلى ، بل أن النمو العقلى عملية تستمر لفترة طويلة ، ويمثل هذا النمو العقلى فى تنوع الأنشطة العقلية التى يستطيع أن يقوم بها الفرد نتيجة لهذا النمو . كما أن ثبوت نسبة الذكاء لا يعنى توقف عملية التعلم ، لأن عملية التعلم بالنسبة للفرد عملية مستمرة من المهد إلى اللحد .

الفروق الفردية فى الذكاء :

حكمة سماوية بالغة أن يورع الذكاء بين شعوب الأرض توزيعاً عادلاً ، فلا يوجد شعب يتميز عن شعب آخر فى الذكاء ، ففى كل شعب يوجد نسبة

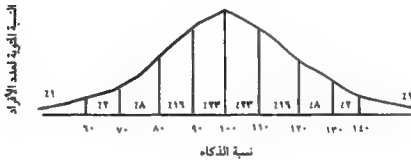
صغيرة من العباقرة ، وما يقرب من هذه النسبة من المتخلفين عقليا . أما بقية السكان فموزعون على مستويات الذكاء المختلفة مع تركيز في غالبية السكان حول الذكاء المتوسط ، وقد قامت الفلسفة النازية على أساس أن الشعب الألماني الذي ينتمى إلى الجنس الآرى يفوق غيره من الشعوب فى القدرة والذكاء ، وهذه النظرية العنصرية ثبتت عدم صحتها بعدما تأكد من أن الذكاء موزع توزيعا عادلا بين جميع شعوب الأرض . ويمكن أن نرجع نواحي التقدم العلمى والتكنولوجى التى يطرها الشعب الألمانى إلى ظروف بيئية وثقافية واجتماعية ، تساعد أفراد الشعب على إظهار قدراتهم ومواهبهم ، ومثل هذه الظروف قد لا تكون متوفرة عند بعض الشعوب الأخرى .

وفى الولايات المتحدة حاول أنصار التمييز والفرقة العنصرية الزعم بأن الزوج أقل فى مستوى ذكائهم عن البيض ، وذلك حتى يبرروا بذلك اضطهادهم للزوجة وعدم منحهم الفرص المتكافئة مع البيض فى التعليم والتوظيف وغير ذلك من المجالات . وقد أثبتت خطأ هذا الزعم نتائج بعض الأبحاث^(١) التى أجريت فى جامعة شيكاغو بالولايات المتحدة فقد أثبتت أن فروق الذكاء بين الأطفال البيض والأطفال الزوجة ترجع إلى تحيز اختبارات الذكاء المستخدمة نحو الأطفال البيض الذين يتمتعون بمستوى اقتصادى واجتماعى أعلى من الزوجة . وعندما طبقت على الأطفال البيض والزوجة اختبارات ذكاء عادلة من الناحية الثقافية Culiure Fair اقترب متوسط ذكاء الأطفال الزوجة من متوسط ذكاء الأطفال البيض ، وأصبح الفرق بين المتوسطين غير ذى دلالة من الناحية الإحصائية .

وتوزيع الذكاء بين بنى الإنسان يتبع بصفة عامة المنحنى الاعتدالى ، أو ما

(1) Allison Davis and Robert Hess, How Fair is an I. Q. Test. University of Chicago Magazine, January, 1951 .

يطلق عليه منحنى الجرس للتشابه الذى بين هذا المنحنى والجرس . وطبقاً لهذا التوزيع فإننا نجد أن غالبية الناس وهم العاديين يقعون فى وسط المنحنى ، ثم يتدرج التوزيع على الجانبين إلى أن نجد أقلية من العباقرة فى طرف ، وأقلية من المتخلفين عقلياً فى الطرف الآخر ، وبين هذين الطرفين نجد طبقات متدرجة مع مستويات الذكاء المختلفة ، ويتضح ذلك من المنحنى التالى ، وهو وإن كان مثالياً إلى حد ما فإنه لا يختلف كثيراً عما هو واقعى .



والجدول الآتى يوضح توزيع عينة قدرها ٣١٨٤ طفلاً حسب نسب ذكائهم وقد حصل على هذه النتائج «ترمان وميرل Terman & Merrill» فى أحد الأبحاث التى قاما بها .

النسبة المئوية لعدد الأفراد	نسبة الذكاء	مراتب الذكاء
٠,٢٥	١٤٠ فأكثر	عبقري أو قريب من العبقري
٦,٧٥	١٢٠ لأقل من ١٤٠	ذكي جداً
١٣,٠٠	١١٠ لأقل من ١٢٠	فوق المتوسط أو ذكي
٦٠,٠٠	٩٠ لأقل من ١١٠	عادي أو متوسط الذكاء
١٣,٠٠	٨٠ لأقل من ٩٠	أقل من المتوسط أو غبي
٦,٠٠	٧٠ لأقل من ٨٠	غبي جداً
١,٠٠	٧٠ لأقل من	متخلف عقلياً

وقد كانت نسبة ١٪ التي تمثل المتخلفين عقلياً في البحث السابق ، موزعة على الوجه الآتي حسب مستويات الضعف العقلي :

النسبة المئوية لعدد الأفراد	نسبة الذكاء	مراتب الذكاء
٠,٧٥	٥٠ لأقل من ٧٠	مورود (عمر عقلي أقل من ٨ سنوات)
٠,١٩	٢٥ لأقل من ٥٠	أبله (عمر عقلي ٣ - ٧)
٠,٠٦	أقل من ٢٥	معتوه (عمر عقلي من ستين)
١,٠٠		المجموع

ثانياً: القدرات العقلية الخاصة

ماهيتها وأثرها على السلوك

للقدرات والاستعدادات الخاصة أهمية كبيرة بالنسبة لعمليات التوجيه التعليمي والمهني ، فكل نشاط يشترك فيه الفرد أيًا كان نوعه يتطلب قدرًا من الذكاء أو كما يقول البعض يتطلب قدرًا من القدرة العامة General Ability ، ولكن النشاط الذي يقوم به الفرد يتطلب بجانب الذكاء ، توافر بعض القدرات الخاصة ، فلكي يتفوق شخص معين في الموسيقى ، لا بد أن يكون على قدر مناسب من الذكاء ، ولكن الذكاء وحده لا يكفي لتفوقه في الموسيقى ، بل أن الأمر يتطلب توافر استعداد خاص ، وهذا الاستعداد يطلق عليه في هذه الحالة الاستعداد الموسيقي . وبالمثل فإن الشخص الذي يريد أن ينجح في الأعمال الكتابية لا بد أن يتوافر فيه قدر مناسب من الذكاء ، ولكن توافر الذكاء وحده لا يضمن نجاحًا كبيرًا في الأعمال الكتابية ، ولكن الأمر يتطلب توافر استعداد كتابي .

ومن أهم القدرات والاستعدادات الخاصة ، القدرات الرياضية ، والقدرات الميكانيكية ، والقدرات اللغوية ، والقدرة على التصور البصري المكاني ، والقدرات الفنية والقدرات الموسيقية ، والقدرات الكتابية وقدرات الذاكرة .

وفيما يلي شرح مختصر لهذه القدرات:

القدرات اللفظية Verbal Abilities :

وهذه القدرات يتميز بها الإنسان على سائر المخلوقات ، وقد اتضح وجود فروق ظاهرة بين البنين والبنات فيما يصل بهذه القدرة . فالبنت يتفوقن عموماً على البنين في هذا المجال ، ولو أن الظروف الاجتماعية والبيئية قد تخفى

حقيقة هذه الفروق وتوقعها عن الظهور بالدرجة المناسبة . كما أن هناك فروقا قائمة بين أفراد الجنس الواحد فيما يتصل بالقدرات اللفظية .

ويعتقد ثيرستون Thurstone أن هناك ثلاثة أنواع من القدرات اللفظية

وهي :

- ١ - القدرة على فهم المواد اللفظية .
- ٢ - القدرة على استحضار الألفاظ المناسبة عند التعبير .
- ٣ - السهولة والطلاقة في التعبير .

أما تيلور Taylor فيصف أربعة أنواع للقدرات اللفظية وهي :

- ١ - فهم الألفاظ .
- ٢ - التعبير وتكوين الترابطات اللغوية بسهولة .
- ٣ - سرعة استحضار الألفاظ .
- ٤ - سرعة توارد المعاني .

القدرة الميكانيكية Mechanical Ability :

وهي من القدرات التي يسهل تمييزها واكتشافها ، ويمكن أن نستدل على وجود هذه القدرات من الملاحظات اليومية للفروق بين الجنسين ، حيث نجد أن البنين يميلون للنواحي والأعمال الميكانيكية بينما ينصرف معظم البنات عنها .

ومن أوائل الباحثين في هذه القدرات كوكس Cox حين نشر في عام ١٩٢٩ بحثه عن وجود القدرة الميكانيكية وطبيعتها وقياسها ، وقد أثبتت الأبحاث التي أجريت في ميدان التوجيه التعليمي والمهني أهمية القدرة الميكانيكية في اختيار من يصلحون للأعمال الهندسية ، والتي تحتاج إلى قدرة

على التعامل مع الآلات والأجهزة المختلفة كما تتطلب مهارة خاصة على الحل والتركييب .

وقد ثبت أن هناك علاقة بين القدرة الميكانيكية وبين القدرات الآتية :

١ - القدرة العملية .

٢ - القدرة على التصور البصرى المكاني .

٣ - قدرات التوافق الحركى البصرى .

القدرة على التصور البصرى المكاني Spatial Ability :

وهذه القدرة تظهر بوضوح فى الاختبارات غير اللفظية ، والتي تعتمد على الإدراك المكاني أو التصور البصرى . وتقاس هذه القدرة عادة بواسطة اختبارات تحتوى على أشكال هندسية مجزأة ، ويطلب من المختبر اختيار أشكال أخرى تتج عن تجميع بعض الأجزاء المعروضة . كما تقاس هذه القدرة أحياناً بعد مكعبات كثيرة مرصوفة فوق بعضها .

والقدرة على التصور البصرى المكاني تعتبر أساسية للنجاح بالنسبة للمهندس المعمارى والميكانيكى وكذلك للمشتغلين بالرسم الهندسى وأعمال التصميمات .

القدرة الرياضية Mathematical Ability :

والقدرة الرياضية مركبة من عدة قدرات ثانوية : منها ما يتعلق بالعمليات الحسابية ، ومنها ما يتعلق بالتفكير والفهم الحسابى ، ومنها ما يتعلق باستخدام الرموز وإدراك العلاقات . وقد ثبت عموماً أن البنين يفوقون البنات من ناحية القدرة الرياضية . والأشخاص المتميزون فى قدرتهم الرياضية عادة ما يجدون سهولة كبيرة فى التعامل مع الأرقام . كما أنهم عادة ما يتفوقون فى العلوم

الرياضية بأقل جهد .

قدرات التفكير Thinking Abilities :

ويقسم البعض هذه القدرات إلى تفكير استقرائي ، وتفكير استنتاجي ، بينما يقسمها البعض الآخر إلى التفكير العلمي المنطقي ، الصريح والتفكير الضمني .

وقد وجد جلفورد وليس Guilford & Less عام ١٩٤٧ أن قدرات التفكير يمكن تحليلها إلى القدرة على التصميم ورسم الخطوة ، والقدرة المنطقية على الاستنتاج والتعميم ، ثم القدرة على الحكم والفصل في المواقف .

القدرات الموسيقية Musical Ability :

وقد حاول بعض علماء النفس اعتبار القدرة الموسيقية ضمن القدرات الفنية ولكن يفضل الكثير منهم معاملة القدرة الموسيقية بصورة مستقلة نظراً للصفة المتميزة الظاهرة لهذه القدرة .

وقد وجد بالبحث أن القدرات الموسيقية تعتمد على ثلاثة أنواع من القدرات الثانوية وهي :

(أ) القدرات السمعية : وتتضمن التمييز السمعي وتبعية التوقيت .

(ب) القدرات الحركية : التي تساعد على استعمال الآلات الموسيقية بالمهارات اللازمة .

(ج) القدرات العقلية : وتساعد على الفهم والتفسير والتحليل والابتكار في تأليف القطع الموسيقية .

-- وللقدرة الموسيقية ثلاثة نواحي : الناحية الابتكارية ، وتتضمن التأليف

والتلحين ، والناحية العملية ، وتتضمن العزف على الآلات الموسيقية ،
والناحية التقديرية ، وتتضمن القدرة على النقد وتقدير الجمال الموسيقى ،
وتحتاج النواحي السابقة إلى توافر ما يأتي :

- ١ - نفوج القدرة على إدراك وتمييز الأصوات والنغمات الموسيقية .
- ٢ - القدرة على التعبير عن الأصوات والنغمات الموسيقية على الآلات أو
بالغناء .
- ٣ - القدرة على تعلم الرموز الموسيقية .
- ٤ - الميل الموسيقى والرغبة فى تتبعه والاهتمام به .
- ٥ - القدرة على الحكم وتقدير الجمال .
- ٦ - القدرة الابتكارية .

القدرة الفنية Artistic Ability :

تأخر قياس القدرة الفنية عن غيرها من القدرات لأسباب مختلفة منها : أن
الاهتمام الأكبر كان موجهاً فى بادئ الأمر إلى قياس النواحي العقلية والمهنية ،
هذا بالإضافة إلى الطبيعة المركبة للقدرة الفنية والتى تجعل من الصعب قياسها -
والقدرة الفنية تتضمن ناحيتين رئيسيتين :

- ١ - القدرة على تقدير الجمال ، والقدرة على تقدير المراثيات كالصور والرسوم
والتماثيل وغيرها .
- ٢ - القدرة على الإنتاج الفنى نفسه .

وهناك عدد من الاختبارات التى تقيس القدرة الفنية منها اختبار ماير Meier
Art Judgement وتحتوى كل وحدة من الاختبار على صورتين لأشياء فنية
وأحد الصورتين تحفة فنية master piece أصلية معترف بها ، والصورة الأخرى

هى نفس التحفة ولكن بعد إدخال بعض التحريف عليها ، ويطلب من المختبر أن يميز الصورة الأصلية عن المحرفة .

ويمكن قياس القدرة الفنية عن طريق قياس الإنتاج الفعلى للشخص ، وهذا ما يحدث فى بلادنا عند قياس القدرة الفنية للطلاب الحاصلين على الشهادة الثانوية العامة والذين يرغبون فى الالتحاق بكليات ومعاهد الفنون بمختلف أنواعها . فعادة ما يطلب من الطالب رسم من الخيال ، ورسم منظور . وهذه الاختبارات تميز إلى حد كبير بين الطلاب المتميزين بمستوى عال من القدرة الفنية وغيرهم ، وهذا التمييز عادة ما يكون واضحا لا يقبل الاختلاف . وإنتاج الطلاب الفنى وإن كان يعتمد إلى حد ما على التدريب والمعرفة بالاصول الفنية ، إلا أن التدريب وحده ومعرفة الاصول وحدها لا تكفى للتفوق الحاسم فى النواحي الفنية ، ما لم يرتبط ذلك كله بقدرة فنية أصيلة .

القدرات الكتابية Clerical Abilities :

وضعت الكثير من الاختبارات التى تقيس القدرات الكتابية ومعظمها اختبارات ورقة وقلم ، ومن أشهر هذه الاختبارات : اختبار منيسوتا المهنى للعاملين الكتابيين Minnesota Vocational Test for Clerical Workers وهذا الاختبار يقيس السرعة والدقة فى مراجعة الأرقام والأسماء . ونظراً لاختلاف طبيعة الأعمال الكتابية وتنوعها وتعدد مسؤولياتها باختلاف مسمى الوظيفة الكتابية ومكانها ، فإن محتويات الاختبارات الكتابية تختلف باختلاف طبيعة العمل الكتابى . فالعمل الكتابى فى بنك مثلا قد يتطلب قدرات لا يتطلبها عمل كتابى فى إدارة حكومية .

وقد استخدمت وزارة التربية والتعليم عام ١٩٥٩ اختبارا للقدرة الكتابية

ضمن عدد من الاختبارات لاختبار الطلاب للتعليم الثانوى التجازرى ، على اعتبار أن معظم خريجي المدارس الثانوية التجارية سيشغلون وظائف كتابية ، أو يلعب العمل الكتابى فيها دوراً هاماً . وقد كان هذا الاختبار مكوناً من ثلاثة اختبارات فرعية : الأول منها أطلق عليه اختبار التصحيح ، وفيه تعطى قائمتان تحتوى على حروف وأرقام كثيرة ، وقائمة منقولة بها أخطاء ، وعلى الطالب أن يتبين الخطأ فى القائمة المنقولة بسرعة ، أما الاختبار الثانى فقد أطلق عليه اختبار التعويض وقد تضمن جدولاً به حروف هجائية ويقابل كل حرف رقم معين ، ويأتى بعد هذا الجدول قوائم بها حروف هجائية وأرقام بالتبادل ، وعلى الطالب أن يعوض عنها بما يقابلها من أرقام وحروف هجائية . أما الاختبار الثالث فهو للعمليات الحسابية ، ويتضمن عدداً من المسائل الحسابية : ضرب وطرح وجمع وقسمة ، يجيب عليها الطالب بسرعة ودقة .

قدرات الذاكرة Memory Abilitres :

يعتقد ثيرستون بوجود عامل مشترك بين أنواع الذاكرات المختلفة ، بحيث يمكن اعتبار التذكرة قدرة طائفية ، ويعتقد سبيرمان Spearman بأن القدرة على التذكر والحفظ لا تعتمد على الذكاء .

وقد أثبتت الأبحاث التى أجريت فى هذا المجال على أنه لا توجد قدرة واحدة تغطى أنواع الذاكرات المختلفة ، ولكن هناك قدرات متعددة حسب تعدد أنواع التذكر سواء من حيث المادة المتذكرة ، أو الزمن المنقضى على المادة المراد تذكرها .

وقد كشفت أناسازى⁽¹⁾ عن وجود قدرة خاصة للذاكرة الصماء أو الذاكرة

(1) Anne Anastasi, Differential Psychology The Mc Millan Company 1957 .

الميكانيكية . كما أثبتت الدراسات أن هناك ذاكرة حاضرة وذاكرة موجلة ، كما أن هناك ذاكرة أرقام وذاكرة أسماء وذاكرة أشكال .

ولا شك أن قدرات الذاكرة مهمة بالنسبة لمعظم المهن الفنية والتخصصية ، ولكن تزيد أهميتها بالنسبة لبعض المهن . فالسكرتيرة مثلا يجب أن تكون ذاكرتها قوية للغاية ، كما يحتاج المعلم إلى تذكر الكثير من المعلومات المتصلة بالمواد الدراسية وغيرها .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - أعرض بعض تعاريف الذكاء ووضح بعض الجوانب المشتركة بينها .
- ٢ - ما هي شروط اختبار الذكاء الجيد ؟
- ٣ - وضح أهم نقائص اختبارات الذكاء والتي تجعل نتائج هذه الاختبارات غير كاملة الدقة .
- ٤ - ما هي أهم استخدامات اختبارات الذكاء في الحياة العملية ؟
- ٥ - ما المقصود بالعمر العقلي ؟ وكيف تحسب نسبة ذكاء فرد ما ؟
- ٦ - تقع بين الأفراد فروق كبيرة في الذكاء . اشرح أهم هذه الفروق .
- ٧ - القدرة اللفظية قدرة مركبة تتضمن عدداً من القدرات البسيطة الأخرى . اعرض هذه القدرات المتضمنة في القدرات اللفظية .
- ٨ - اشرح أهم ما تتضمنه القدرة الرياضية والحسابية من قدرات ثانوية .
- ٩ - أثبتت البحوث أن القدرات الموسيقية تعتمد على ثلاثة أنواع من القدرات الثانوية . ما هي هذه القدرات الثانوية ؟
- ١٠ - عادة ما تتضمن القدرة الفنية ناحيتين رئيسيتين : القدرة على تقدير وتذوق الجمال والقدرة على الإنتاج الفني . اشرح العبارة السابقة .
- ١١ - اشرح المقصود بما يأتي :
 - (أ) قدرات الذاكرة .
 - (ب) القدرات الكتابية .

الفصل السابع

الميول وتفسير السلوك

مع التركيز على الميول المهنية

تؤثر الميول تأثيراً كبيراً على سلوك الفرد ، كما تؤثر على مختلف نواحي نشاطه . فالإنسان يجرى ويندفع وراء الأشياء التي يميل إليها ويحاول بقدر الإمكان إشباع هذا الميل ، وفي الوقت نفسه يهرب وينأى بعيداً عن الأشياء التي لا يميل إليها . وقد يكون الإنسان في ميله محايداً أى أنه يقف بالنسبة لأشياء معينة موقفاً متوازناً بين الميل وعدم الميل . والميل يقلل من الجهد الذي يبذله الفرد في سبيل تحقيق أهدافه ، فالطالب الذي التحق بالقسم العلمي في المدرسة الثانوية العامة ولديه ميل لدراسة المواد والموضوعات العلمية أغلب الظن أنه يحقق نجاحاً في دراسته بأقل جهد مبذول ، وذلك مع فرض أن الطالب يتمتع بمستوى من القدرة يمكنه من النجاح في هذا المجال . وعلى العكس فإن عدم الميل قد يعطل وصول الفرد إلى أهدافه ويجعله يبذل جهداً كبيراً مع الحصول على نتائج محدودة . وكل فرد له عدد من الميول والاهتمامات Interests والأفراد الذين يتمتعون بشخصية متكاملة ومؤثرة عادة ما يكون لديهم عدد كبير من هذه الميول والاهتمامات . في حين أن بعضاً آخر من الأفراد لا يكون لديهم إلا النادر من هذه الميول والاهتمامات ، وهذا يدل على عدم حيويتهم وعلى سلبيتهم في المجتمع الذي يعيشون فيه .

والميل وعدم الميل قد يكون موجهاً نحو أفراد وقد يكون موجهاً نحو مهنة ، وقد يكون موجهاً نحو هوايات أو وسائل قضاء وقت الفراغ . وقد يكون موجهاً نحو أشياء وموضوعات كثيرة متنوعة ، وقد تأخذ الميول أشكالاً شاذة غريبة من أمثلة ذلك : طالب بالمدرسة الثانوية التجارية كان يهرب من المدرسة

كثيراً ، وقد تسبب ذلك فى فشله الدراسى بعد أن كان ناجحاً فى دراسته إلى حد كبير . وعندما حاول والد هذا الطلب تحرى أسباب هروبه وتركه للمدرسة ومعرفة الأماكن التى يتردد عليها فى الصباح ، اتضح أن الطالب كان يترك المدرسة ليس للهوى واللعب بل ليذهب إلى المذبح (السلخانة) حيث يساعد بعض الجزائريين هناك ، وقد كون صداقات كثيرة معهم ، واكتسب مهارة على مستوى عال فى هذا المجال . كما اتضح أيضاً أن الطالب لم يكن يتقاضى أى مقابل مادى فى نظير عمله ، ولذلك لم يكن الدافع المادى سبباً فى سلوكه هذا . الحادثة السابقة واقعية وتدل على ميل غريب وشاذ ولكننا لو درسنا سلوك الناس لرأينا الكثير من الميول الشاذة والغريبة التى تسيطر عليهم وتوجيه سلوكهم .

وبعض الأفراد قد يسلكون سلوكاً غير اجتماعى لإشباع ميل معين ، فمثلاً قد يسلجأ الطفل إلى سرقة النقود من والديه لشراء أفلام حتى يشبع ميله للتصوير أو لشراء نوع معين من مجلات الأطفال يميل إلى قراءتها ، وقد يؤدى اختلاف الميول بين بعض الأفراد كالزوجة مثلاً إلى نشوب الخلاف وعدم توافق قدر مناسب من الفهم المشترك بينهما .

وكثيراً ما نجد فى مجتمعاتنا أفراداً تخصصوا فى مجالات معينة فى حياتهم المهنية ، فقد يكون منهم الطبيب والباحث العلمى والمهندس وغيرهم ، ثم نجدهم يتفوقون تفوقاً كبيراً بعد ذلك فى مجالات أخرى بعيدة عن تخصصاتهم كالموسيقى والفن والأدب . وقد يكون الدافع إلى ذلك ميلاً قوياً لم يتمكن الفرد من إشباعه عن طريق العمل الأسمى .

ومن ملاحظتنا العابرة للناس نجد أن هناك اختلافاً كبيراً فيما يحبون وما لا يحبون . فبعض الناس يحب العمل المتنوع والمتجدد والمتغير وبعض الناس

يحب العمل العقلي ، في حين يميل البعض الآخر إلى العمل اليدوي وبعض الناس يحب أن يعمل مع غيره من الناس ، في حين يميل البعض الآخر إلى العمل بمفرده .

ويعرف إدوارد سترونج Edward Strong الميل على أنه استجابة لرغبة في شيء أو استجابة لعدم الرغبة فيه . ولما كانت الميول تتضمن استجابات لأشياء معينة فإنها تكتسب كلها بالتعلم ، ووفقا لذلك فمن الممكن أن تتعدل وتتغير في المستقبل .

والميول عادة ما تنتج من تفاعل الفرد مع الخبرة ، كما أن الميول ما هي إلا تعبير عن استجابة الفرد نحو بيئته . فرغبة فرد ما في أن يصبح ضابطا أو مهندسا ، وكراهيته في أن يكون محاسبا أو معلما مثلا ، ما هي إلا انعكاس لخبرة الفرد وتفاعله مع البيئة وتأثره بها وبالاتجاهات السائدة فيها .

ويرى سوبر Super وهو أحد الرواد في عملية القياس للتوجيه المهني أن هناك أربعة تفسيرات أساسية للميول ترتبط بأساليب وطرق الحصول على بيانات عنها ، وهي :

أولاً : الميل الذي يعبر عنه الشخص Expressed interest وذلك بأن يقرر الفرد لفظيا حبه لنشاط أو عمل معين ، أو عدم حبه وعدم رغبته في القيام به . وقد يكون تعبير الفرد عن ميوله غير واقعي ، أو قد يكون الشخص واقعا في تقدير ميوله تحت تأثيرات بيئية معينة ، بحيث لا يصدق في التعبير عن هذه الميول .

ثانياً : الميل الذي يظهر نتيجة لقيام الفرد بنشاط معين واشتراكه فيه اشتراكا فعليا Manifest interest فالطالب الذي يهتم بالمناقشة في حصص اللغة ويكثر من الاطلاع الخارجي في النواحي الأدبية ، ويشترك في مختلف الأنشطة ذات

الطابع الأدبي ، يمكن القول بأن لديه ميولا أدبية . وكذلك الحال بالنسبة للطلاب الذين يشتركون في مختلف أوجه النشاط الفنية ويسهمون فيها إسهاما فعالا دون أن تكون مفروضة عليهم ، يمكن القول بأن لديهم ميولا فنية .

ولكن قد تحد ظروف بيئية معينة من فرص إظهار الميل . فالطالب قد يكون لديه ميول فنية أو موسيقية ولكنه يعيش فى بيئة رجعية جامدة تحرم عليه الاشتراك فى أى نشاط موسيقى أو فنى . وفى هذه الحالة لا يمكن الاستدلال على الميل من مشاركة الطالب فى النشاط الذى يميل إليه لأنه قد حبل بينه وبين هذا النشاط .

ثالثاً : الميل الذى تقيسه الاختبارات Tested interest وهذا يقوم على أساس افتراض أن الشخص الذى يميل لتاحية معينة لابد وأن تكون لديه بعض البيانات والمعلومات عن هذه التاحية ، فمثلا الشخص الذى لديه ميول زراعية عادة ما يكون لديه الدافع لمعرفة الكثير عن الحاصلات الزراعية ومواعيد زراعتها وحصادها ، وطرق زراعة الأرض والآلات الزراعية المستخدمة ، وأشكال النباتات الزراعية الهامة وغير ذلك من المعلومات التى يمكن قياسها عن طريق الاختبارات . ومن الممكن عن طريق قياس هذه المعلومات الزراعية القول بتوافر الميل الزراعى لدى الشخص . هذا مع فرض عدم تخصص هذا الفرد فى الزراعة وعدم صلته المباشرة بها .

رابعاً : الميل الذى تقيسه الاستفتاءات Inventoried interest ويمكن تقدير هذا الميل عن طريق عرض قوائم تشمل عدداً كبيراً من المهن والموضوعات الدراسية والأنشطة وغير ذلك ، ويطلب من الشخص أن يذكر مدى ميله أو عدم ميله لكل عنصر من العناصر التى تتضمنها القوائم السابق الإشارة إليها . ويعطى لكل استجابة وزن معين ، ويحصل الشخص على تقدير يبين نمطا من

الميول . وهذا الأسلوب من قياس الميول يتم بالثبات أكثر من الأساليب السابقة ، ولو أن له عيوباً ستناقش فيما بعده . ومن أهم الاستفتاءات التي تقيس الميول اختبار سترونج للميول المهنية Strong Vocational interest واختبار كودر للميول المهنية Kuder Preference Record .

وفيما يلي شرح مبسط لكل اختبار :

اختبار سترونج للميول المهنية :

وهذا الاختبار^(١) يتكون من ٤٠٠ عبارة موزعة على ثمانية أقسام ، وهي :

القسم الأول : ويتكون من مائة مهنة ووظيفة .

القسم الثاني : ويتكون من وسائل اللهو والتسلية المختلفة .

القسم الرابع : ويتكون من عدد ممثل من نواحي النشاط .

القسم الخامس : يبين أنماط الأشخاص الذين يعجب بهم المختبر .

القسم السادس : ويتكون من عشرة من أوجه النشاط ويطلب من المختبر أن يبين الثلاثة التي يفضلها عن غيرها .

القسم السابع : ويتكون من أزواج من الأشياء على المختبر أن يفاضل بينها .

القسم الثامن : ويتكون من أسئلة عن مدى تفضيل المختبر لبعض عادات العمل وظروفه ، وتوضح التكيف الاجتماعي والانفعالي للفرد .

(١) يفصل البعض استخدام عبارة استفتاءات للميول بدلاً من اختبارات الميول .

وعلى الشخص أن يقدر ميله بالنسبة لكل عنصر من عناصر الأقسام السابقة على أساس : الميل - عدم الميل والكره - عدم الاهتمام أو اللامبالاة .

وتقوم فلسفة هذا الاختبار على فرض أن الأشخاص الناجحين فى مهنة معينة لهم صفات مميزة لما يحبونه تميزهم عن أفراد الطوائف الأخرى ، وتبعا لهذا الفرض طبق ستروينج اختباراه على المشتغلين فى أربعين مهنة أو أكثر للحصول على نماذج الميول التى تسودهم . ويمكن لمعرفة مجموعة المهن التى تتفق مع ميول شخص ما ، مقارنة إجاباته فى الاختبار مع الميول المهنية السائدة فى كل مجموعة مهنية .

وقد قام «ستروينج» بعدة دراسات تهدف إلى تصنيف المهن حسب الميول ، فوجد درجة عالية من التماثل بين ميول الرياضيين والمتخصصين فى العلوم الطبيعية والهندسية والكيمائية ، وهكذا تمكن من تصنيف أكثر من ثلاثين مهنة ووضعها فى سبع مجموعات ، غير أن بعض المهن كانت مختلفة عن بعضها من ناحية الميول التى تسود العاملين بها بحيث يكون من الخطأ ضمها مع أية مجموعة أخرى . ومن أمثلة ذلك مهن الموسيقيين ومديرى الإنتاج والمحاسبين .

والواقع أن المهن التى يتضمنها اختبار «ستروينج» تعتبر محدودة نسبيا فى عددها بالمقارنة بالمهن السائدة الآن فى المجتمعات الحديثة فستروينج قد وضع اختباراه منذ عدد كبير من السنوات ، وقد تغيرت أعداد هذه المهن والتخصصات داخل كل منها تغيرا كبيرا فى السنوات الأخيرة ، فزاد عددها لدرجة مدهشة ، كما تغيرت ظروف المهن ومتطلباتها ، نتيجة للتغير والتقدم التكنولوجى الكبير الذى يسير الآن بخطوات واسعة .

اختبار كودر للميول المهنية :

يعتبر اختبار «كودر» من أقدم الاختبارات التي استخدمت في قياس الميول على نطاق واسع . فقد نشر هذا الاختبار في عام ١٩٣٩ ، ويحتوى على ٥٠٠ عبارة مقسمة إلى مجموعات ثلاث عبارات ، يختار الشخص من بينها نوع النشاط الذى يحبه أكثر ، والنوع الذى يحبه أقل ويستج عن ذلك درجات خاصة بالميول تدخل تحت الانماط العشرة الآتية : الحلقى والميكانيكى والحسابى والعلمى والإقناعى والفنى والأدبى والموسيقى والاجتماعى والكتابى .

وهذا الاختبار أسهل فى التطبيق من اختبار «سترونج» ويستطيع الشخص أن يصححه بنفسه ويضع درجاته على بروفيل Profile يمثل نواحى ميله المختلفة ، وبمقارنة هذا البروفايل بنماذج الميول للمهن المختلفة يمكن للشخص التعرف على ميوله والتعرف على أى المهن تناسبها مثل هذه الميول .

أنواع الميول والاهتمامات المهنية

قسم سوبر Super الميول المهنية إلى عدة أنواع ، وهذه الأنواع هى :

١ - الميل العلمى Scientific interest وهذا الميل يتضمن رغبة الفرد فى تفهم حقيقة وطبيعة العمليات البيولوجية والطبيعية وتفسير مختلف الظواهر على أساس علمى ، كما يتضمن أيضاً الرغبة فى الإضافة إلى رصيد المعلومات المتصلة بهذه النواحي ، والرغبة فى الاستخدام العلمى لهذه المعلومات . والأطباء وعلماء النفس والكيميائيون وعلماء الطبيعة والمهندسون يكونون عادة مشبعين بهذا الميل .

٢ - الميل المادى أو الصناعى (الفنى) Technical or Material interest وهذا الميل يشبه إلى حد ما الميل العلمى ، لكنه يؤكد الرغبة فى التطبيق العلمى

أكثر من الفهم النظري . والميل المادى لا يقدر العلم فى حد ذاته ، ولكن يقدر ما يضيفه هذا العلم فى تطبيقاته العملية .

٣ - الميل الإنسانى أو الاجتماعى Humanistic or Social Welfare Interest

وهذا الميل يظهر فى صورة اهتمام بالناس أنفسهم ، سواء أكان التعامل معهم كأفراد أو كجماعات معنوية . ومحور الاهتمام هو الناس . ليس بسبب ما يؤدونه أو يقدمونه للمجتمع من خدمات ، ولكن لأنهم مهمين فى حد ذاتهم ويستحقون الاهتمام والرعاية . ومن المهن المشبعة بهذا الميل . وظائف الخدمة الاجتماعية والتدريس والتمريض والإدارة المدرسية والكثير من الوظائف التخصصية المتصلة بخدمة الناس .

٤ - الميل المتعلق باتصالات الأعمال Business Contact Interest وهذا الميل

يظهر فى اهتمام الفرد بالتعامل مع الناس بسبب المصلحة والمنفعة التى تعود على الفرد نفسه ، أو على المنشأة أو الهيئة التى ينتمى إليها أو يعمل لحسابها من وراء التعامل مع هؤلاء الناس . والاهتمام بالناس فى هذه الحالة ليس موجها للناس فى حد ذاتهم ، ولكنه موجه بهدف الحصول منهم على عائد أكبر ، ومن الوظائف المشبعة بهذا الميل لدرجة كبيرة المتعلقة بأعمال البيع والإعلان وبعض الوظائف الإدارية القيادية .

٥ - الميل المتعلق بالعمل المنظم والمنظم Systematic or Business Detail Interest

ويشتمل هذا الميل على حب العمل المرتب والمنظم ، حيث يحتفظ الشخص بالسجلات والأوراق فى حالة منظمة ، وحيث ينساب العمل فى نظام ودقة ، وحيث تطبق نظم ولوائح محددة . والتركيز فى هذه الحالة عادة ما يكون على طريقة وأسلوب العمل وتفصيله . وهذا الميل يتشرب بين المحاسبين والمشتغلين بالأعمال الإدارية والكتابية .

٦ - الميل الأدبي Literary Interest ويمكن تعريفه على أنه الميل لاستخدام الكلمات للتعبير عن الأفكار وعن النفس وللتأثير على الغير . ومن أمثلة الوظائف المتصلة بهذا النوع من الميل المحامى والكاتب الصحفى .

٧ - الميول الموسيقية والفنية Musical & Artistic Interest ويظهر الميل الموسيقى والميل الفنى فى صورة اهتمامات بوسائط التعبير غير اللفظية ، والميول الموسيقية والفنية تبدو منفصلة الآن ، وقد يرجع ذلك إلى أن القدرات اللازمة للنجاح فى هذين المجالين مختلفة بدرجة كبيرة .

ومن الملاحظ أن بعض الناس قد تسودهم هذه الميول الموسيقية والفنية ، ومع ذلك قد لا يجدون مجالا مهنيا للتعبير عن هذه الميول تعبيراً واقعياً .

والميل الموسيقى أو الفنى إذا اقترن بالقدرات اللازمة ، فإن ذلك يكون طريقا للنجاح فى بعض المهن ، كمهن الموسيقيين والرسامين ومدرسى الموسيقى ومدرسى الفنون .

تقسيم آخر للميول المهنية

ومن التقسيمات الأقل تعقيداً للميول المهنية للأفراد ، تقسيم الميول المهنية إلى أربعة أنواع رئيسية وهى :

(أ) الميل نحو الأشياء Things ويتمثل فى حب التعامل من جانب الفرد مع الأشياء المختلفة سواء كانت حية كالحيوان والنبات (لا يدخل فى نطاقها الإنسان) أو جامدة .

(ب) الميل نحو الناس People ويتمثل فى رغبة من جانب الفرد فى التعامل مع الناس على مختلف ألوانهم ومستوياتهم وظروفهم ومهنتهم

والاهتمام بهؤلاء الأفراد بغض النظر عن العائد الذى يتحصل عليه الفرد من هذا التعامل .

(ج) الميل نحو الأفكار Ideas ويظهر هذا الميل فى شكل حب التعامل مع المعلومات والأفكار ومختلف العلوم والرغبة فى الاستزادة منها وقضاء وقت ممتع معها .

(د) الميل الفنى والجمالى وتمثل فى حب للفرد لكل ما هو جميل Aesthetics أى كان مصدر هذا الجمال والصورة التى يوجد عليها .

(هـ) الميل للتعبير البدنى Physical expression ويظهر هذا الميل فى شكل حب من جانب الفرد لمشاهدة مختلف الأنشطة والهوايات التى تتضمن بذل الجهد البدنى أو رغبة من جانب الفرد للمشاركة فى الأنشطة التى تحتاج إلى جهد بدنى ، أكثر من احتياجها لجهد عقلى . والتقسيم السابق للميول يمكن أن يفيد فى توجيه الأفراد مهنياً . فمثلاً المعلم يجب أن يتوافر فيه الميل نحو الناس الذى يتمثل فى حب الناس والرغبة فى التعامل معهم ومساعدتهم وكذلك الميل للأفكار وذلك بجانب توافر القدرات والمهارات المهنية المطلوب توافرها فى المعلم الناجح .

استخدام مقاييس الميول فى التوجيه المهنى

لا شك أن الميول تعتبر نوعاً من الدوافع التى تؤدى بالشخص إلى الالتحاق بالعمل الذى يحبه ويميل إليه ، والذى يستطيع أن يحقق فيه نجاحاً وتقدماً . كما أن وضع الفرد فى عمل يميل إليه يجعله أكثر تمسكاً به ويجعله أقل رغبة فى تغييره . ولكن يعاب على مقاييس الميول المختلفة ما يأتى :

١ - لا يمكن الاعتماد على الميول التى يعبر عنها الفرد لغوياً لأنه عادة ما يعطى

بيانات مضللة عن هذه الميول ، خاصة إذا كان الأمر يتصل بالالتحام بكلمية يرغبها أو مهنة يريد العمل بها ، كما أن بعض الأفراد ينقصهم التقدير الصحيح لميولهم .

٢ - عادة ما يشمل الميول التغيير والتعديل حتى مرحلة المراهقة المتأخرة ، وحتى بعد هذه المرحلة فقد تتغير الميول ولكن بدرجة أقل ، لذلك فإن الاعتماد الكامل على نتيجة استفتاءات الميول وغيرها قد يكون مضللاً وضاراً إلى حد كبير ، لأن الميول التي تحددها هذه الاستفتاءات للأفراد قد تتغير بمرور الوقت .

٣ - يستطيع الشخص عادة تزييف الميول التي تقاس عن طريق استفتاءات الميول ، وذلك حتى تتفق ميوله مع الميول المطلوبة للالتحاق بدراسة أو مهنة معينة .

٤ - عادة ما توضح مقاييس الميول وجود ميل لعمل أو نشاط معين أو عدم وجود هذا الميل ولكن درجة الميل وعدم الميل عادة لا يمكن تحديدها بدقة ، ففى استفتاءات الميول مثلاً كما هو الحال فى اختبار «سترونج» يحدد للشخص ميله أو عدم ميله للالتحاق بمهنة معينة . ولكن الاختبار لا يوضح بدقة درجة الميل أو عدم الميل حتى يمكن الحصول على نمط محدد واضح ودقيق لميول الشخص .

٥ - ليس من اللازم ارتباط القدرة مع الميل ، وهذه نقطة خطيرة يجب التنبيه لها ، إذ أنه يجب ألا يعطى للميول أهمية كبيرة ما لم تقترن بالقدرة فمثلاً قد يكون لدى شخص معين ميول زراعية ولكن قد تنقصه القدرات الزراعية ، مما يجعل احتمال نجاحه فى الأعمال الزراعية أمراً مشكوكاً فيه .

ومن الملاحظ أن بعض الأفراد يفوق ميلهم مستوى قدراتهم ، فى حين

نجد العكس بالنسبة للبعض الآخر . ومن أمثلة النوع الأول ما نلاحظه بالنسبة لطلاب المدارس الثانوية العامة في بلادنا . فغالبيتهم يبدون ميلا للدراسات العلمية ، ويميلون لدراسة الطب والهندسة . ولكن الواقع يقول أن قدرات معظم هؤلاء الطلاب تقصر عن التمشي مع ميولهم ، لذلك يجب أن يقرن تعرف الطالب على ميوله بتعرفه أيضاً على قدراته واستعداداته وإمكانياته ، حتى يكون مستوى طموحه Level of aspiration واقعياً .

والميل يمكن خلقه أما القدرة فلا يمكن خلقها ولكن يمكن تنميتها في حدود معينة .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - عرف الميل وكيف يظهر الميل فى حياة الأفراد العملية .
- ٢ - يرى سوبر Super أن هناك أربعة تفسيرات أساسية للميول ترتبط بأساليب وطرق الحصول على بيانات ومعلومات عنها . اعرض لهذه التفسيرات الأربعة .
- ٣ - اعرض بالشرح المختصر لكل اختبار مما يأتى :
 - (أ) اختبار سترونج للميول المهنية .
 - (ب) اختبار كودر للميول المهنية .
- ٤ - اشرح أهم أنواع الميول والاهتمامات التى تسود الأفراد .
- ٥ - أيهما أهم فى توجيه الأفراد مهنيا : التأكد من توافر القدرة للقيام بعمل معين لدى هؤلاء الأفراد أم التأكد من توافر الميل لهذا العمل لديهم .
- ٦ - هل يمكنك تصور أنواع الميول والاهتمامات التى يجب توافرها فى :
 - (أ) المعلم .
 - (ب) الطبيب .
 - (ج) الممرضة .
 - (د) عامل الصيانة .
 - (هـ) مهندس الزراعة .

الفصل الثامن

العوامل الوراثية والبيئية

المؤثرة على سلوك الإنسان

سلوك الإنسان هو من نتاج التفاعل المستمر بين العناصر الوراثية والبيئية منذ تكوين الإنسان في بطن أمه وفي مراحل نموه المختلفة حتى وفاته ورحيله عن هذه الأرض . وهذه العوامل الوراثية والبيئية تكون في تفاعل مستمر ودائم . ونظراً لطبيعة هذه العوامل الوراثية والبيئية التي تحيط بالفرد وتعمل عليه وتؤثر فيه واختلافها من فرد لآخر ، لذلك فإننا نلاحظ اختلافاً بينا في سلوك الأفراد وكثيراً ما نجد هذا الاختلاف حتى بين سلوك الأخوة .

وإذا أردنا أن نحصر كل العوامل التي تؤثر على سلوك الإنسان وأن نشرح كل واحد من هذه العوامل فإننا نعجز عن أن نفعل ذلك في هذا الحيز المحدود من الكتاب ، لأن هذه العوامل كثيرة ومتعددة ومتنوعة وسوف نناقش فيما يلي بعض العوامل الوراثية والعوامل البيئية العامة والهامة التي لها تأثير كبير على سلوك الإنسان مهما اختلف زمانه ومكانه .

أولاً: العوامل الوراثية وأثرها

على سلوك الإنسان

إذا أردنا أن نعدد عوامل الوراثة التي تؤثر على سلوك الإنسان نلاحظ أن عددها قد يكون محدوداً وقليلًا بالنسبة للعوامل البيئية التي قد لا تقع تحت حصر ، ولكن العوامل الوراثية رغم قلة عددها الظاهر إلا أن تأثيرها كبير وعظيم وواضح على سلوك الإنسان كما أنها تحدد هذا السلوك لدرجة كبيرة .

ماذا يرث الإنسان

من الأمور الهامة التى يرثها الإنسان وتؤثر تأثيراً كبيراً على سلوكه ما يأتى :

١ - القدرات العقلية العامة والخاصة

فقد أثبتت البحوث أن الذكاء أو ما يطلق عليه القدرة العقلية العامة موروث وفطرى لدرجة كبيرة أى أن كل فرد يولد بقدر معين من هذه القدرات العقلية لا يتعداها . وهذه القدرات تسمح بها عوامل الوراثة . ومن الممكن تنمية هذه القدرات عن طريق تمكين الفرد من أن يستغل هذه القدرات العقلية الموروثة إلى أقصى الحدود الممكنة ولكن لا يمكن عن طريق البيئة الصالحة المناسبة من أن نخلق ذكاء للفرد لا تسمح به الوراثة .

والذكاء المرتفع هو أهم ما يميز الإنسان عن سائر الحيوانات الأخرى كما أن الذكاء يحتاج إليه الفرد للسلوك الجيد فى مختلف نواحي الحياة . فالذكاء ضرورى للنجاح المدرسى والنجاح فى مختلف المهن ، كما أن الذكاء أصبح ضرورة لمختلف أشكال السلوك الاجتماعى والعلاقات الزوجية السعيدة . ويحتاج الفرد للذكاء فى حل المشكلات التى تصادفه فى حياته اليومية وفى مواجهة مختلف مواقف الحياة .

والواقع أنه إذا انخفض ذكاء الفرد انخفاضاً كبيراً أطلق على هذا الفرد متخلفاً عقلياً *Mentally retarded* واضطرب سلوك الفرد وانخفض مستوى هذا السلوك لدرجة بعيدة . وأوصل هذا التخلف العقلى الفرد إلى الفشل وعدم الفاعلية فى مختلف نواحي الحياة .

وبجانب الذكاء أو ما يطلق عليه القدرة العقلية العامة التى يحتاج إليها الإنسان فى سلوكه فى مختلف نواحي الحياة ، نذكر أيضاً القدرات العقلية

الخاصة ، وأصل هذه القدرات استعداد موروث يولد به الفرد ويختلف هذا الاستعداد من فرد إلى آخر لذلك يطلق أحياناً على هذه القدرات العقلية الخاصة : الاستعدادات العقلية الخاصة . وسميت خاصة لأن الفرد يحتاج إليها للنجاح في بعض مجالات الحياة والعمل دون غيرها من المجالات ، ونذكر من هذه القدرات العقلية الخاصة : القدرة اللفظية والقدرة الحسابية أو العددية والقدرة الميكانيكية والقدرات الكتابية وغيرها . ولتوضيح هذا القول نذكر أن بعض الأفراد يولدون باستعداد لفظي ولغوي مرتفع وعن طريق الممارسة والتعلم والقراءة والكتابة يتحول هذا الاستعداد إلى قدرة لفظية لغوية واضحة وظاهرة تمكن الفرد من التفوق في المجالات الأدبية واللغوية ومن التفوق في بعض الأعمال كالمحاماة والأدب والكتابة الصحفية والتدريس وغيرها . وهناك معادلة توضح وتشرح ذلك .

استعداد Aptitude + جهد وممارسة وتعلم = قدرة Ability

الدالة التي تثبت أن الذكاء فطري وموروث :

وضح ما تقدم أن من الصفات الهامة التي يرثها الإنسان الذكاء . ويعتبر الذكاء أثمن ما يرث الإنسان الإنسان لأنه فضل على الحيوان بالعقل والذكاء .

وقد ثارت الكثير من المناقشات حول أثر الوراثة والبيئة على الذكاء . وهل هذا الذكاء قدرة فطرية بمعنى أنه استعداد يرثه الفرد عن آبائه وأجداده ، ويعتبر بذلك من صفات الفرد الثابتة نسبياً ولا يمكن تعديله وتغييره ، أو أن الذكاء يتأثر كثيراً بظروف البيئة المحيطة بالفرد ؟ وإذا سلمنا بأثر كل من الوراثة والبيئة على ذكاء الفرد فما زال يبقى أمامنا مشكلة تحديد مقدار أثر كل منهما .

والواقع أنه للإجابة على التساؤلات السابقة يمكن أن نلجأ في الدراسة والبحث إلى واحد من الأساليب الآتية :

(أولاً) تثبيت عامل الوراثة وتغيير البيئة لمعرفة أثر البيئة على الذكاء ويمكن تحقيق ذلك عن طريق :

١ - مقارنة بعض التوائم المتماثلة Identical twins فى بيئات مختلفة وذلك بأن نحصل على مجموعات من التوائم يعيش فى بيئة مخالفة لبيئة التوائم الآخر، وقياس ذكاء كل توائم نرى أثر البيئة المختلفة على الذكاء مع فرض ثبات العوامل الوراثية .

٢ - مقارنة نفس الفرد وهو يعيش فى بيئات مختلفة . ويتم ذلك مثلاً عن طريق الحصول على عينة من الأطفال يعيشون فى أحد الملاجئ ونقلهم إلى بيوت للتبنى Foster homes ظروفها أحسن أو أسوأ من ظروف الملجأ الذى كانوا يعيشون فيه ، وملاحظة التغيرات التى تحدث على ذكائهم بعد معيشتهم تحت الظروف الجديدة لمدة كافية . وفى هذه الحالة فإننا نكون قد ثبتنا العوامل الوراثية وغيروا العوامل البيئية .

(ثانياً) : تثبيت العوامل البيئية مع تغيير العوامل الوراثية لمعرفة أثر الوراثة على الذكاء ويتم ذلك عن طريق وضع أفراد مختلفين فى الصفات الوراثية فى بيئة موحدة . فإذا كانت البيئة هى العامل الهام المؤثر فى الذكاء ، فإننا نتوقع أن يغلب أثر البيئة على الذكاء ، ونجد اتفاقاً وتقارباً فى ذكاء الأفراد الذين عاشوا فى بيئة واحدة بالرغم من اختلاف الصفات الوراثية بالنسبة لكل واحد منهم .

نتائج البحوث والدراسات تثبت أن الذكاء موروث :

والواقع أن عشرات من البحوث والدراسات قد أجريت لتحديد أثر البيئة والوراثة على الذكاء . ومعظم هذه البحوث تشير إلى الأثر الغالب للوراثة ،

مع الاعتراف بأثر البيئة المساعد . فالبيئة الصالحة المناسبة تمكن الفرد من استغلال ذكائه وطاقته العقلية الكامنة إلى أقصى الحدود الممكنة .

ومن الدلائل التي تساق للتدليل على أثر الوراثة الكبير على الذكاء ما يأتي:

١ - البحث التي قام بها ترمان Terman على عدد كبير من الأطفال الموهوبين وأوضحت الأثر الكبير للعوامل الوراثية على الذكاء .

٢ - البحث الكبير الذي أجراه جولتون Galton على المشاهير في مجالات العلوم والأدب والفنون والسياسة في إنجلترا ، وأثبت أن لهؤلاء المشاهير والعظماء أقارب أيضاً من المشاهير والعظماء من بين الآباء أو الأجداد أو الأعمام أو الأبناء والأحفاد وغيرهم . وهذا يوضح أثر الوراثة على التفوق والشهرة التي عادة ما تعتمد على الذكاء .

٣ - أوضحت البحوث التتبعية أن الأغنياء والمتخلفين عقلياً نكحوا بنسبتهم في العائلات المشهورة بانخفاض الذكاء ، كما أن نسبة المتخلفين عقلياً بين أبنائهم تزيد عنها بين الأفراد العاديين الذين يندر أن يولد لهم أطفال متخلفين عقلياً .

٤ - أثبتت نتائج الدراسات المقارنة للذكاء على أن التشابه في درجة ذكاء الأفراد يزداد كلما زادت درجة القرابة بينهم . فقد أثبتت إحدى الدراسات أنه بينما يصل معامل الارتباط بين ذكاء عدد من التوائم ٨٦ ، نجد أن معامل الارتباط بين ذكاء الأخوة يقل عما سبق ويصل إلى ٥٠ ، تقريباً . أما معامل الارتباط بين ذكاء أولاد العم فلم يزد أكثر عن ٣٠ ، وفي حالة عدم وجود أية صلة قرابة بين مجموعة من الأفراد ، فإننا لا نجد أى ارتباط بين ذكاء هؤلاء الأفراد . وهذا الارتباط الموجب بين ذكاء الأفراد

الذى يزداد كلما زادت درجة القرابة ، يوضح أثر الوراثة فى خلق هذا الارتباط وهذه العلاقة بين ذكاء هؤلاء الأفراد ، مما يدل على أن الذكاء من الصفات التى تورث .

٥ - أثبتت الدراسات التى أجريت على الأفراد الذين ينشأون فى بيئة موحدة - كالأطفال الذين تضمهم ملاجئ اللقطاء مثلا - على أن الفروق بينهم فى الذكاء كبيرة ، رغم توحيد البيئة وتساويها بالنسبة لهم . وهذا الاختلاف الكبير بينهم فى الذكاء يرجع إلى العوامل الوراثية ، إذ أن كل طفل فى هذا الملبأ جاء إليه وهو يحمل صفات وراثية مختلفة .

٦ - ثبت بالدراسة أن أثر البيئة على الذكاء عادة ما يكون محدوداً . فمثلاً فى إحدى الدراسات^(١) التى أجريت على ١٩ زوجاً من التوائم حيث تربي كل واحد من التوائم فى بيوت التبني Foster homes بعيداً عن التوأم الآخر ، وجد أن الفرق فى متوسط نسبة الذكاء للـ ١٩ زوجاً من التوائم كان حوالى ٨,٢ نقطة . وقد ثبت أن هذا الفرق ليس له دلالة أو قيمة من الناحية الإحصائية . وهذا يعنى أن معيشة كل توأم فى بيئة مختلفة عن التوأم الآخر وتغير ظروف البيئة بالنسبة لكل واحد منهما لم يؤدى إلى فروق كبيرة بينهما فى الذكاء .

٧ - وجد أن تغيير البيئة وتحسينها أو جعلها أكثر سوءاً ، لا يحدث تغييراً جوهرياً فى مستوى ذكاء الأفراد ، بل أن الأفراد الذين تضمهم معاهد ومؤسسات المتخلفين عقلياً يظلون منخفضى الذكاء رغم كل ما يبذل معهم من جهود فى سبيل تحسين ظروف البيئة المحيطة بهم ورعايتهم تعليمياً

(1) A. Gesell and H. Thompson. "Twins T. and C. From Infancy to Adolescence: A Biegenetie study of Individual Differences by Method of Co-Twin, Control" Genetie Psychology Monographs, 1941, 24: 3 - 122 .

اجتماعيا ونفسيا . ومن ناحية أخرى فقد وجد أن الشخص الذكي يظل كذلك مهما ساءت حوله ظروف البيئة .

والواقع أن الأدلة السابقة التي تساق لتأكيد أثر الوراثة على الذكاء لا تجعلنا نغفل تماماً أثر البيئة عليه . فالبيئة الصالحة والمناسبة تمكن الفرد من استغلال ذكائه وطاقاته العقلية إلى أقصى الحدود الممكنة . ويزيد أهمية البيئة الصالحة المناسبة وأثرها على الذكاء فى السنوات الأولى لحياة الطفل وحتى مرحلة المراهقة حيث يحقق الطفل فى هذه السنوات القدر الكبير من نموه ونضجه العقلي .

ما الإرقى بالنسبة لآباء الأذكىاء ينجبون أبناء متخلفين ؟

هل يتعارض وجود آباء أذكىاء ينجبون أبناء متخلفين عقليا مع التأكيد بأن الذكاء فطرى وموروث . فالملاحظة والدراسات أثبتت أن هناك أبناء متخلفين عقليا (منخفضى الذكاء جداً) يولدون لآباء أذكىاء . والواقع أن هذا لا يتعارض مع القول بأن الذكاء فطرى وموروث ، لأن التخلف العقلى وانخفاض الذكاء الشديد لبعض الأطفال قد يكون له أسباب أخرى غير العوامل الوراثية . فالتخلف العقلى وانخفاض الذكاء الشديد قد يكون من أسبابه - غير الوراثية ما يأتى :

١ - إصابة الأم ببعض الأمراض أثناء الحمل كالحصبة الألمانية أو تعاطى الأم لأنواع معينة من العقاقير بإفراط دون أذن من طبيب .

٢ - إصابة الطفل ببعض الأمراض لم يسرع فى علاجها فترك أثرها المدمر بالنسبة لخلايا مخ الطفل ، كإصابة الطفل بالحمى التيفودية وعدم معالجتها بسرعة وبفاعلية أو إصابته بأحد أمراض التهابات المخ والتهابات الأغشية المحيطة به كالحمى المخية الشوكية مثلا .

٣ - تعرض الطفل فى الصغر لأية إصابة فى الدماغ نتيجة لصدمة أو وقوع من على السرير أو كرسى مرتفع .

الشكل العام موروث

وله تأثير على سلوك الفرد

والفرد يرث شكله العام أيضاً من الوالدين والحدود بنسب تقررها قوانين الوراثة . ويدخل فى الشكل العام الطول والقصر ، ولو أن للبيئة بعض الأثر على هذه النواحي . كما يرث الإنسان أيضاً تقاطيع الوجه ولون البشرة والشعر ولون العينين .

ولا شك أن الشكل الخارجى للفرد يؤثر تأثيراً معيناً على شخصية الفرد وعلى سلوكه . ونقصد بالشكل الخارجى : وجه الفرد على مقياس الجمال - القبح ، وكذلك أبعاده الجسمية من حيث الطول والوزن . والأثر الأول الذى يتركه الفرد على الآخرين عادة ما يكون من شكله الخارجى . فعندما يقابل أحد الأفراد آخرين لمدة قصيرة فى مكان ما . فعادة ما يرى الآخرون هذا الفرد ويقومون بشخصيته ويحكمون على أساس شكله الخارجى ، طالما أنه لم تتح لهم فرصة التعرف على بعض الجوانب الهامة غير الظاهرة من شخصيته ، وكثيراً ما يكون هذا الشكل الخارجى خادعاً . فقد يوحى الشكل الخارجى بأشياء ليست فى مخبر هذا الفرد . وقد يعمل ذلك على تيسير أمور الفرد أو تعويقها . ويذكر المؤلف حالة أحد مدرسى الثانوى جاء يشتكى إليه من رسوبه فى الاختبار الشخصى الذى كان يعقد لاختيار المدرسين المعارين للتدريس فى البلاد العربية . ويذكر هذا المدرس أنه تقدم لهذا الامتحان لعدد من السنوات المتتالية ، وكان يرسب فيه بالرغم من أن الأسئلة التى كانت توجه إليه كانت بسيطة وسهلة . وقد رجح المؤلف أن يكون الشكل العام لهذا المدرس سبباً فى

رسوبية في الاختبار الشخصي ، فقد كان الشكل الخارجى لا يوحى بالذكاء أو بالشخصية المتزنة ، وهذا على عكس حقيقة المدرس ومخبره . ونظراً لأن المقابلة الشخصية لم تكن تستغرق أكثر من دقائق معدودة ، فلم يكن أمام أعضاء لجنة الاختبار فرصة كافية للتعرف على حقيقة إمكانيات وقدرات هذا المدرس والاكتفاء بالحكم عليه من مظهره . وقد أثر هذا الموقف المحبط على سلوك المدرس واتجاهاته فبدأ قلقاً ساخطاً وعدوانياً .

وكثيراً ما يسبب الشكل العام للفرد الإحباط ، وقد يجلب عليه سخريه واستهزاء الآخرين ، وهذا يسبب للفرد التوتر والقلق . وكثيراً ما يؤثر ذلك تأثيراً سيئاً على فكرة الفرد عن نفسه ومدركه عن ذاته . وقد يؤثر هذا تأثيراً سيئاً أيضاً على سلوك الفرد واتجاهاته نحو الناس ونحو المجتمع ككل .

ولا يقتصر الشكل العام على الوجه فقط بل ينطلق أيضاً إلى أبعاد الجسم المختلفة Body dimensions كالبطول والقصر والسمنة والنحافة . فقد يؤثر هذا أيضاً على مدرك الفرد عن ذاته ، كما قد يؤثر على علاقات الفرد بغيره من الأفراد والأثر الذى يتركه الفرد فيهم عندما يقابلهم أو يتعامل معهم .

هذا بالإضافة إلى أن أبعاد جسم الفرد قد تساعد على الالتحاق بنوع معين من التعليم ، وقد تحرمه من نوع آخر . فالفرد قصير القامة قد يحرم من دخول الكليات العسكرية بالرغم من توافر ميل شديد للنواحى العسكرية لديه ، وقد يسبب هذا للفرد الكثير من الإحباط والتوتر والقلق ، نتيجة التحاقه بكلية أخرى لا يرغبها ولا يميل إليها . وقد يلجأ هذا الفرد قصير القامة إلى تعويض هذا النقص بصور سلوكية قد تكون مناسبة وقد تكون غير مناسبة .

وقد يحرم الفرد من النجاح فى عمله بسبب بعض هذه الصفات الجسمية . فإذا كان يعمل معلماً فى مدرسة ثانوية مثلاً ، وكان يتميز بسمنة مفرطة أو قصر

شديد ، فإن هذا قد يستدعى سخرية الطلاب منه . وتوجيههم الكثير من المضايقات إليه ، مما قد يؤثر تأثيراً سيئاً على نجاحه في عمله وعلى علاقاته بطلابه وعلى تقدمه المهني .

والواقع أن جمال الوجه أو عدمه والشكل العام للجسم وأبعاده ليس لها في حد ذاتها أثر واضح على سلوك الفرد وعلى شخصيته ولكن أثرها يتوقف على مدى تقبل الفرد أو عدم تقبله لهذه الصفات الجسمية ، كما يتوقف أيضاً على ما يفعله الفرد لمقابلة ومواجهة هذه الصفات . فالفرد قد يكون له وجه قبيح ولكن يمكنه تقبل هذا الوجه وتقبل ذاته . وقد يحاول الفرد تعويض أو تغطية قبح هذا الوجه بحلاوة اللسان والفكر الخلاق والجهد الدائب في تحسين نفسه وفي خدمة الناس . وقد يسلك فرد آخر قبيح الوجه مسلماً مخالفاً ، فيسخط على وجوده وقد يحقد على غيره وقد يدفعه هذا إلى الانطواء أو إلى سلوك غير اجتماعي وعدواني .

وإذا كان عدم تقبل الفرد لقبح وجهه أو عدم تقبله لبعض صفاته الجسمية غير الحسنة قد يؤدي بالفرد إلى سلوك شاذ ، ويؤثر أحياناً تأثيراً سيئاً على شخصية الفرد ، فإن حسن وجه الفرد أو تمتع الفرد بصفات جسمية مناسبة ، لا يعني دائماً أن هذا سيكون له أثر موجب على سلوك الفرد وعلى شخصيته . فمثلاً قد تصادف في الحياة فتاة جميلة للغاية ، فيؤدي بها هذا الجمال إلى غرور قاتل وإلى عدم محاولة تجميل النفس بالخلق والعقل والعلم . وعادة ما يكون أثر ذلك سيئاً على شخصية الفتاة . وقد يدفع هذا الجمال الزائد بالفتاة إلى الاضطراب النفسي ، مثلما حدث بالنسبة لفتاة جميلة أصبحت تشكك في كل الأفراد الذين يتقربون إليها أو يتعاملون معها اعتقاداً منها بأنهم يطمعون في جمالها ويجذبهم هذا الجمال وليست شخصيتها .

هذه لمحات بسيطة لبعض الصفات الموروثة مثل الشكل العام للفرد وكيف تؤثر هذه الصفات على سلوك الفرد وعلى علاقاته مع نفسه ومع الآخرين .

بعض الأمراض قد تورث أيضاً

وقد أثبتت البحوث أيضاً أن بعض الأمراض قد تورث بمعنى أن الآباء إذا كانوا مصابين بها يكون الأبناء أكثر عرضه للإصابة بها نتيجة أنهم يولدون ولديهم الاستعداد للإصابة بهذه الأمراض ، ولا تدخل ضمن هذه الأمراض المعدية التي تنتقل عدوى المرض من الآباء إلى الأبناء عن طريق المخالطة ، ولكنها أمراض أخرى غير معدية كمرض السكر واضطرابات الغدد ومرض عمى الألوان Color Blindness وبعض الأمراض العقلية وغيرها .

مدرجات خاطئة عن الوراثة :

هناك من الناس من ينسب إلى الوراثة بدون وجه حق مسئوليتها عن نواحي معينة ، ومن ذلك ما يقال أن فرداً ما ورث الإجرام من والديه أو أنه ورث الاضطرابات الانفعالية والمغالة في الانفعالات كالغضب والقلق والحزن وغير ذلك . والواقع أن النواحي السابقة من صنع البيئة وليس للوراثة دخل فيها . فالفرد يكتسب الإجرام ولا يرثه . والفرد يكتسب الاضطرابات الانفعالية والانحرافات السلوكية من البيئة المحيطة وليس للوراثة إلا تأثير ضئيل في مثل هذه الأحوال .

صعوبات البحث في أثر الوراثة والبيئة على سلوك الإنسان

والواقع أن البحث في أثر الوراثة والبيئة على سلوك الإنسان وتحديد ذلك بصورة قاطعة تصادفه صعوبات كبيرة ، فمثلاً من الصعب أن نقوم بتثبيت العوامل الوراثية لكي نعرف أثر العوامل البيئية على سلوك الفرد وعلى

شخصيته . فمن المستحيل أن نجد مجموعة من الأفراد لهم نفس الصفات الوراثية ، كما أنه من المتعذر أن نقوم بثبيت العوامل البيئية تماماً لنعرف أثر العوامل الوراثية على تصرفات الفرد وعلى شخصيته وعلى حياته ، وحتى عندما نتصور ثبات بعض العوامل البيئية والوراثية فهذا التصور عادة ما يكون بعيداً عن الحقيقة . فمثلاً قد نتصور أن الأطفال اللقطاء الذين يجمعهم ملجأ واحد أو مؤسسة اجتماعية واحدة ، تجمعهم بيئة واحدة ومؤثرات بيئية متشابهة، فهم يعيشون في مكان واحد ويلقون رعاية اجتماعية وتعليمية ومادية واحدة ، ولكن هذا التصور فرضي بحت . فبالرغم من تصور المعاملة الواحدة والمؤثرات البيئية الموحدة بالنسبة لكل أطفال الملجأ أو المؤسسة ، فلا بد أن نجد اختلافاً في رعاية ومعاملة هؤلاء الأطفال حسب شخصيات هؤلاء الأطفال وسلوكهم وحسب شخصيات الأفراد الذين يقومون على رعايتهم . وهذا يجعل من الصعب أن نرجع إلى الوراثة وحدها الفروق بين هؤلاء الأطفال من ناحية السلوك والخلق والذكاء والشخصية ، لأن المؤثرات والظروف البيئية لم تكن موحدة ومتشابهة تماماً بالنسبة لهؤلاء الأطفال .

ثانياً: العوامل البيئية وأثرها على سلوك الإنسان

تؤثر البيئة على سلوك الإنسان بصور مختلفة . ويقصد بالبيئة جميع المؤثرات التي تحيط بالفرد . فالمنزل والمدرسة ودور العبادة وأماكن العمل والمؤسسات السياسية والاجتماعية وغيرها تعتبر جزءاً من البيئة . ولا يوجد من ينكر أثر البيئة على سلوك الإنسان وإنما الاختلاف في الرأي قائم بالنسبة لمقدار هذا الأثر الذي توقعه البيئة على سلوك الإنسان وتصرفاته وسوف نختار للمناقشة في إطار أثر البيئة على سلوك الإنسان العوامل البيئية الآتية^(١) :

(١) هذه العوامل المذكورة على سبيل المثال لا الحصر ، لأن العوامل البيئية التي تحيط بالإنسان كثيرة ومتنوعة ومتغيرة .

- ١ - الثقافة وأثرها على سلوك الإنسان .
 - ٢ - الجماعات وأثرها على تصرفات الإنسان وأفعاله .
 - ٣ - الطبقة الاجتماعية للفرد وأثرها على سلوكه .
 - ٤ - القيم الاجتماعية وأثرها على السلوك .
- وسوف نناقش العوامل السابقة فيما يلي لمعرفة أثرها على سلوك الإنسان وتصرفاته وأفعاله :

١ - الثقافة وأثرها على سلوك الإنسان :

الثقافة Culture التى تسود مجتمع معين يمكن تعريفها على أنها طريقة حياة الناس Way of life والثقافة عبارة عن نسيج من المعرفة والمعتقدات والقيم والمهارات وأنماط التفكير والمؤسسات التى يعيش فيها الفرد ويتعامل معها^(١) . ويدخل فى إطار الثقافة الأساليب التى يتبعها الأفراد لكسب العيش ، والأبطال الذين يقدسون ، والموسيقى التى يلعبون وأسلوب العناية بأطفالهم وتربيتهم والتنظيم الأسرى وأسلوب اتصال الناس وانتقالهم . وهذه غيرها من البنود مما لا يمكن حصره فى هذا المجال الضيق يكون ويصنع الثقافة التى يعيش فى ظلها الناس . فالثقافة تعتبر الجانب الهام من البيئة التى صنعها الإنسان بنفسه ويعيش فى ظلها : تؤثر فيه وتتأثر بها .

أثر الثقافة على سلوك الأفراد والجماعات :

الواقع أن للثقافة تأثيرها الواضح على سلوك الأفراد . فعموميات الثقافة Universals وهى ذلك القدر من الثقافة التى تشيع بين عدد كبير من الأفراد

(1) B. Othanel Smith and Others, Fundamentals of Curriculum Development, New York : World Book C. 1987. p 4 .

الراشدين فى المجتمع ويشاركون فيها - تقرب بين الناس فى المجتمع وتربط أفراد المجتمع بعضهم ببعض . وعادة ما يتأثر الفرد بعموميات الثقافة ويمتصها من مجرد معاشته لهذا الجو الثقافى الذى يسود المجتمع . فأسلوب الفرد فى التعامل مع الناس ومع الحيوان ومع الأشياء وأنماط التفكير وأسلوب الماكل والمشرب وطرق التحية والمجاملة والسلوك المتقبل ، هذه وغيرها أمور يتقبلها الفرد دون تفكير أو مناقشة أو معارضة . وعموميات الثقافة عادة ما تشكل الكثير من أوجه الشبه بين الأفراد وتقرب الفوارق السلوكية بينهم .

وتقدم الثقافة عدداً كبيراً من أنماط السلوك وأشكال التكيف المعد مسبقاً والذى يمكن للفرد استخدامها فى مواجهة المواقف والمشاكل ، وعلى الفرد إلا أن يتعلمها ، فإذا واجه الفرد موقفاً أو مشكلة معينة فإنه عادة ما يجد السلوك المناسب والحلول الجاهزة لمواجهةها . فإذا جاع الفرد كانت أمامه (عن طريق الثقافة التى تسود المجتمع) إجابة سريعة لما يمكن أن يفعله لإشباع حاجته للطعام . وإذا دخل فى علاقة مع غيره من الناس يعرف من غير مشقة كيف يكون التصرف المناسب ، وإذا أھين وجد سريعاً رد الفعل المناسب للرد على الإهانة بسرعة فلا يضيع وقته فى التفكير فى كل مرة فيما يكون عليه سلوكه وتصرفه فى مواجهة كل موقف وكل مشكلة . وهذا يوفر على الفرد الجهد والوقت . وهذا لا يعنى أن الثقافة تزود الفرد بإجابات جاهزة وأنماط سلوك معدة مسبقاً عن كل المشكلات والمواقف التى تقابله فى حياته ذلك لأن بعض هذه المشكلات والمواقف قد تقتضى من الفرد تفكيراً وتصرفاً جديداً .

والثقافة التى تسود مجتمعاً معيناً تحدد نواحي الصراع Conflict فى حياة الأفراد ، وذلك حين تتعارض القيم الأساسية والعادات والتقاليد السائدة فى المجتمع مع سلوك الفرد ومحاولاته المتعددة لإشباع حاجاته ودوافعه . فالفرد يسعى دائماً للتوافق والتكيف وتحقيق أهدافه وإشباع دوافعه . ولكن قد

يتعارض ذلك مع القيم والتقاليد والعادات التي تمثل جزءاً من الثقافة السائدة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد . وقد يؤدي ذلك إلى مواجهة الفرد للصراع ، وإلى إثارة صور من التوتر والقلق والخوف في نفس الفرد .

وكثيراً ما تفرض الثقافة السائدة في مجتمع ما قيوداً معينة على تصرفات الفرد وعلى تفكيره وعلى حريته في التعبير عن نفسه . وقد يؤدي هذا إلى شعور الفرد بالإحباط ، وإلى لجوء الفرد للعدوان ضد الأشياء أو الأشخاص الذين سببوا له الإحباط . فالثقافة التي تسود مجتمع معين تضع حدوداً لتعلم الفرد ولسلوكه ولتصرفاته وتؤثر على شخصية هذا الفرد بأشكال مختلفة .

وتسبب فترات التغيير الثقافي نتيجة للأفكار والآراء والفلسفات الجديدة ونتيجة للمبتكرات والمخترعات الحديثة الكثير من الاضطراب النفسي والقلق بين صفوف أفراد المجتمع . وكثيراً ما يقاوم ويعارض الأفراد هذا التغيير الذين يحسون في أول الأمر أنه يهدد مصالحهم ويعرضهم للخطر .

وأخيراً فإنه يمكن القول أن الإنسان لا يستطيع أن يسلك ويتصرف في فراغ ، ولكن كل سلوك وتصرفات الفرد تتم في إطار وفي حدود الثقافة التي تسود المجتمع ، ذلك إذا أراد الفرد لسلوكه وأفعاله أن تكون متقبلة في المجتمع وإذا أراد أن ينجح ويتقدم في هذا المجتمع .

٢ - الجماعة وأثرها على تصرفات الإنسان وأفعاله :

يعيش الفرد في أي وقت من أوقات حياته في عدد من الجماعات كجماعة الأسرة وجماعة العمل وجماعة النادي وجماعة المدرسة وغيرها من الجماعات . وهذه الجماعات لها تأثيرها على سلوك الفرد : إنتاجه وتفكيره واتجاهاته وقيمه ، ويختلف تأثير هذه الجماعات على الفرد تبعاً لظروف وأحوال معينة . فالجماعة التي تشبع حاجات ومطالب الفرد المادية والاجتماعية والنفسية عادة ما

تكون أقدر من غيرها فى التأثير على سلوك الفرد . وللجماعات وسائلها فى توقيع الضغوط Pressures على الفرد حتى يخضع لقيم الجماعة واتجاهاتها ومعاييرها وأنماط السلوك السائد فيها . وقد تطرد إحدى الجماعات الفرد من عضويتها لأنه لم يستطع أن يكيف نفسه وسلوكه لىواجه مطالب الجماعة ، وهذا ما نشاهده فى السلوك غير الاجتماعى الذى يصدر عن بعض الأفراد الخارجين على نظم المجتمع وقيمه وتقاليده .

ومن الجماعات التى لها تأثير واضح وبناق على الفرد وسلوكه فى مختلف سنوات حياته الأسرة التى ينشأ ويتربى فيها الفرد . فالفرد يقضى فى هذه الأسرة أهم السنوات الأولى من حياته معتمدا اعتمادا كلياً على الوالدين أو الكبار المحيطين به فى إشباع حاجاته الفسيولوجية وحاجاته النفسية الاجتماعية . وعن طريق النماذج البشرية Models التى يخالطها الفرد وتقليده لها وتأثره بها وتقمصه لبعضها يمتص الفرد فى طفولته الكثير من القيم والاتجاهات وأنماط التفكير وأساليب التحدث وطرق التعامل مع الغير . وقد أثبتت الكثير من البحوث والدراسات أن أثر السنوات الأولى التى يعيشها الفرد فى الأسرة على سلوك هذا الفرد عندما يكبر ، يعتبر من الآثار الباقية التى من الصعب تعديلها وتغييرها .

ومن الجماعات ذات التأثير الواضح على سلوك الفرد : المدرسة . والمدرسة تزود الفرد بقدر كبير من المهارات والخبرات والمعلومات التى خطط لها مقدماً ، والتى تتفق مع مرحلة العمر التى بلغها الفرد والتى تساعد على مواجهة مطالب الحياة العملية عندما يخرج إليها . ومن خلال الخبرات التى يكتسبها الطفل فى المدرسة ومن خلال المواقف الاجتماعية والتعليمية التى يقابلها الفرد ويتفاعل معها يكتسب الفرد قدراً من فهم النفس ومعرفة الذات . وتزود المدرسة الفرد بالكثير من القدرات المهنية والمهارات الاجتماعية المتصلة

بالتعامل مع الغير والتفاعل معهم والتأثير فيهم ، كما تدرب المدرسة الفرد على العمل فى جماعات وعلى السعى مع مجموعة من الأفراد فى سبيل تحقيق أهداف مشتركة . ولا يمكن لأحد أن ينكر أثر المدرسة على سلوك طلابها وتلاميذتها ، ولكن هذا الأثر يصبح موجبا إذا ساد المدرسة جو من الديمقراطية والحرية يمكن الطلاب من التعبير عن أفكارهم وآرائهم ، وإذا وجد الطلاب فى المدرسة الفرصة المتكافئة التى تمكنهم من تنمية قدراتهم واستغلال هذه القدرات لأقصى الحدود الممكنة ، وإذا وجد الطلاب فى معلميههم وأسائذتهم القدوة الصالحة والمثل الممتاز .

ولا يجب أن ننسى أثر جماعة العمل على سلوك الفرد . فبالعمل أصبح الآن محور الحياة الحديثة وبالعمل يعرف الفرد . ويقضى الفرد فى العمل أهم ساعات يقظته ، ويشبع الفرد الكثير من حاجاته المادية وحاجاته النفسية الاجتماعية لذلك فإننا نتوقع أن يكون لجماعة العمل أثر واضح اهر على سلوك الفرد وأفعاله .

وهناك جماعات أخرى كثيرة يعيش فيها الفرد وتؤثر فيه ويؤثر هو بدوره فيها . ويختلف أثر الجماعة على سلوك الفرد حسب أهمية الجماعة بالنسبة للفرد ، وحسب قدرة هذه الجماعة على إشباع حاجات الفرد والمدة التى يقضيها الفرد فى الجماعة والدور الذى يؤديه فيها .

٣ - الطبقة الاجتماعية للفرد وأثرها على سلوكه :

شغل موضوع الطبقة الاجتماعية Social class تفكير الكثير من علماء النفس والاجتماع وغيرهم من المهتمين بسلوك الإنسان ، على أساس أن الطبقة الاجتماعية بصفتها البيئة الاجتماعية التى يعيش فيها الفرد ، تؤثر على سلوكه وتفكيره وطموحه وقيمه ونظرتة للكثير من المسائل والامور . ولم تجر دراسات

متعمقة عن الطبقات الاجتماعية فى بلادنا قبل ثورة ٢٣ يوليو ١٩٥٢ ويعدها ، وذلك للمقارنة بين طبيعة هذه الطبقات فى الفترتين . ولكن يمكن القول بأن الطبقات الاجتماعية فى بلادنا كانت جامدة قبل الثورة . فكان هناك مجتمع الـ $\frac{1}{4}$ ٪ كما جاء فى وصف الرئيس الراحل جمال عبد الناصر له فى أحد خطاباته ، وتمثله الطبقة التى تملك السلطة والقوة والمال ، وهى الطبقة التى تسيطر وكذلك تستمتع بكل خيرات البلاد . ومعظم أفراد هذه الطبقة قد توارثت الغنى . ولقد كان سلوك هذه الطبقة يتميز بالتعالى على أفراد الشعب ، والنظرة إليه باحتقار والتمسك باللقاب الزائفة مع عدم الرغبة فى الاختلاط بأية صورة من الصور مع أفراد الطبقات الاجتماعية الأخرى . وعلى الطرف النقيض من هذه الطبقات كانت توجد الطبقة الفقيرة المعتمدة التى لا تملك شيئاً سوى أن تصبر حتى يأتى أمر الله . ولم يكن لدى هذه الطبقة من شئ تقدمه سوى جهدها لقاء دراهم مقدودة تسد الرمق ولا تكاد تشبع حاجات أفرادها لأساسية . ولكن تغير الوضع بعد ثورة ٢٣ يوليو وبعد القضاء على سيطرة رأس المال واستغلال هذه الفئة القليلة . فقد قامت الثورة بجهود كبيرة فى سبيل تحقيق تقارب بين الطبقات ، وكان من أثر مجانية التعليم وإقبال أفراد الشعب إقبالاً منقطع النظير عليه ، أن أتاحت الدولة لأبنائها عن طريق التعليم الوسيلة الأساسية والهامة لتحقيق المرونة والحركة بين الطبقات Class mobility فيمكن الآن للفرد الذى ينتمى إلى الطبقة الفقيرة أن يصل إلى أعلى المستويات عن طريق التعليم وعن طريق الذكاء واستغلال هذا الذكاء استغلالاً حسناً ومناسباً . وقد كبر حجم الطبقة المتوسطة فى بلادنا وبدأت تشكل قاعدة لها وزنها وتأثيرها وطموحها وآمالها . والظاهرة الواضحة أن الطبقات الاجتماعية تقاربت وفتحت حدودها لمختلف الأفراد الذين يملكون الذكاء ويقدررون على بذل الجهد للحركة الطبقيّة إلى أعلى .

ومن المهم أن نوضح هنا أن حركة الأفراد بين الطبقات ليس من أسفل إلى أعلى فقط ، ولكن بعض الأفراد يتحركون من أعلى إلى أسفل . فقد يتركون طبقتهم وينحدرون إلى طبقة أدنى نتيجة لعدم استغلال لذكائهم وإهمالهم وعدم بذلهم الجهد وعدم قدرتهم على الكفاح والمثابرة .

وتظهر الفروق بين الطبقات الاجتماعية Social Classes بصورة أوضح في بلاد أخرى وخاصة تلك التي يسودها النظام الرأسمالي . ونظراً لأهمية ما كتب في هذا الموضوع فقد أراد المؤلف أن يعرض لأثر الطبقة الاجتماعية على سلوك الفرد واتجاهاته وقيمه ونظراته للحياة وللمستقبل ، ولكن معظم هذه المعلومات المعروضة قد جاءت نتيجة لبحوث أجريت في بلاد أجنبية أوروبية وغير أوروبية ، لذلك يجب أن نكون حذرين عند محاولة تعميم هذه المعلومات بالنسبة لبلادنا . والحقيقة أن الطبقات الاجتماعية موجودة ولكن بصور متعددة في الكثير من بلاد العالم ، ولكن يختلف الأمر في حجم كل طبقة والمرونة المسموحة لحركة الأفراد بين الطبقات والعلاقات القائمة بين هذه الطبقات . فمثلاً في الولايات المتحدة يمكن تقسيم الطبقات الاجتماعية فيها إلى ثلاثة مستويات : الطبقة الدنيا وهي تمثل المستوى الأقل من مستوى الرجل العادي Level below level والطبقة العليا وهي تمثل مستوى أعلى من مستوى الرجل العادي Level above common-man وقد تقسم كل طبقة إلى أقسام فرعية ، فالطبقة الدنيا قد تقسم إلى قسمين : أدنى هذه الطبقة الدنيا Lower-lower وأعلى هذه الطبقة الدنيا Upper-lower وعلى الرغم من وضوح الطبقية في المجتمع الأمريكي إلا أن هناك قدرًا من المرونة في الحركة بين هذه الطبقات .

الطبقة الاجتماعية وإثرها على سلوك أفرادها :

والواقع أن كل طبقة من الطبقات السابقة تعرف على أساس الطريقة التي

يدرك بها الناس أعضاء هذه الطبقة . وفى إحدى الدراسات التى قام بها Warner⁽¹⁾ عن الطبقات الاجتماعية فى الولايات المتحدة ، وجد أن هناك كلمات معينة استخدمها أفراد الجمهور لوصف أفراد الطبقة العليا مثل : الـ ١٠٠ ، الأعيان ، الناس أصحاب المال والعائلات ، الأرستقراطيون ، المغرورون ، محدثى النعمة . وليست جميع الكلمات والأوصاف التى أطلقها أفراد الجمهور على أفراد الطبقة العليا فى الولايات المتحدة محبة ، فبعضها له طابع سلبي وعدوانى . ولكن الأفراد الذين شملهم بحث Werner قد اتفقوا فى تمييزهم للطبقة العليا على أنها تقع فى أعلى شكل ما من أشكال تنظيم اجتماعى معين .

وقد أوضح بحث Warner السلوك السائد بالنسبة لأفراد كل طبقة من الطبقات الاجتماعية وأثر الطبقة الاجتماعية التى ينتمى إليها الفرد على مدرك الفرد عن نفسه ، وأثر هذه الطبقة على قيم واتجاهات وطموح أفرادها ودرجة استخدامهم للانفعالات فى التعبير ، والعلاقات الأسرية داخل كل طبقة اجتماعية .

وقد لوحظ أن أفراد الطبقة المتوسطة عادة ما يكون لديهم دافع أكبر للنجاح والتحصيل . كما أن أفراد هذه الطبقة يمكنهم أن يعملوا فى سبيل الحصول على العائد المؤجل أو المكافأة فى المستقبل ، وليس فى الحاضر . وقد لوحظ أيضاً أن أفراد هذه الطبقة المتوسطة يستطيعون أن يتحكموا فى انفعالاتهم وتأجيل التعبير عن هذه الانفعالات أو التعبير عنها بأسلوب غير مباشر . والطبقة المتوسطة تقدر التعليم وتعطيه قيمة كبيرة بالنسبة لأفرادها ، وعادة ما يؤجل سن الزواج بالنسبة لأفراد هذه الطبقة لكى يحصلوا على مزيد من

(1) Warner, W.L. American Life, Chicago : University of Chicago Press, 1938, 418 - 420 .

التعليم والاستقرار الوظيفي . وكثيراً ما يسود أفراد هذه الطبقة قدر من القلق وشعور الذنب نتيجة عدم قدرتهم على إشباع بعض دوافعهم وفشلهم في هذا المجال . وكثيراً ما يستخدم أفراد هذه الطبقة بعض الحيل النفسية اللاشعورية Defense Mechanisms لكي يدافعوا بها عن أنفسهم ولكي يحتفظوا بشقتهم بأنفسهم ، ومن أمثلتها التبرير . كما أن أفراد هذه الطبقة يمكنهم بذل الجهد الشاق لتحقيق الأهداف التي رسموها لأنفسهم .

ويختلف الوضع بالنسبة لأفراد الطبقة الدنيا Low class حيث نجد شكلاً آخرًا من أشكال التكيف Adjustment . وبسبب ظروف الحرمان المادي التي يعيشها أفراد هذه الطبقة ، لذلك فإن أفرادها يبحثون عن إشباع مادي سريع وعاجل ومباشر لحاجاتهم ، كما أن الكثير من أفراد هذه الطبقة لا يهتمون أن يبدلوا جهداً كبيراً في سبيل تحصيل مستقبل أو عائد مؤجل . لهذا يفعل معظم أفراد هذه الطبقة أن يخرجوا إلى سوق العمل قبل أن يتموا تعليمهم وذلك لأنهم في حاجة إلى إشباع مادي سريع وعاجل ولا يتحملون تأجيل هذا الإشباع لفترة طويلة مقبلة . أما بالنسبة للتعبير عن الانفعالات فعادة ما يكون أفراد هذه الطبقة أقل رغبة من أفراد الطبقة المتوسطة في السيطرة على هذه الانفعالات ، وعادة ما يتقاد أفراد هذه الطبقة الدنيا وراء انفعالاتهم فيعبرون عن غضبهم وخوفهم وفرحهم وحزنهم بأسلوب ظاهر مكشوف .

وهناك فروق بين أفراد الطبقة الاجتماعية الدنيا والمتوسطة فيما يتصل بالسلوك الإجرامي Criminal behavior⁽¹⁾ فمعدل الجريمة أعلى في الطبقة الدنيا عنه في الطبقة المتوسطة وذلك بسبب الظروف الاجتماعية والاقتصادية والأسرية غير المناسبة التي يعيش فيها أفراد الطبقة الدنيا . ولن يجب أن نتذكر

(1) E. H. Sutherland, Principles of Criminology. (5 th ed.) Philadelphia . Lippincott, 1947 .

أن من أسباب ارتفاع معدل الجريمة بين أفراد الطبقة الدنيا أن التشريعات في بلدان العالم كله تعكس قيم المشرعين والقضاة الذين يضعون ويفسرون هذه التشريعات والذين عادة ما يتمون إلى الطبقة المتوسطة ، وهذا ينعكس على أحكامهم وعلى نظرتهم إلى الجرائم . وكثيراً ما يتشددون في الحكم على الجرائم السائدة بين أفراد الطبقة الدنيا .

وقد وجد أن نوعية جرائم أفراد كل طبقة اجتماعية تختلف ، فالجرائم الشائعة بين أفراد الطبقة الدنيا هي السرقة وجرائم العنف والاعتصاب والاعتداء على الممتلكات وتخريبها . أما الجرائم المنتشرة بالنسبة لأفراد الطبقة المتوسطة فهي الجرائم التي تتطلب قدرًا من التخطيط والإعداد والذكاء مثل التزوير والاحتيال والنصب والسطو المسلح ، وعادة ما يلجأ أفراد الطبقة المتوسطة إلى ارتكاب هذه الجرائم للحصول على مزيد من المال الذي يدعم مركزهم الاجتماعي ويشبع رغبتهم في الظهور .

وقد لوحظ أنه بالنسبة لجرائم السرقة قد يسرق بعض أفراد الطبقة الدنيا عادة لإشباع حاجة أساسية مثل شراء طعام أو ملابس ، أو إشباع حاجة عاجلة كما يحدث مع بعض المراهقين الذين يسرقون سيارة لاستخدامها في نزهة قصيرة ، أو سرقة بعض النقود لمشاهدة فيلم من أفلام المغامرة المحببة إليهم .

ويختلف سلوك أفراد الطبقة العليا ، فالتأكيد عادة ما يكون على شكل السلوك وعلى سمعة العائلة التي يجب أن يضعها أفراد هذه الطبقة في الاعتبار . عند تعاملهم مع الغير ، كما أن أفراد هذه الطبقة عادة ما يسودهم نزعة التعالي . وبالرغم من أن طفل الطبقة العليا في الكثير من المجتمعات وخاصة المجتمعات الرأسمالية قد وضعت على تصرفاته الكثير من القيود والضوابط لكي يحافظ على اسم العائلة وسمعتها إلا أن هذا الطفل عادة ما يشب بعيداً عن الضغوط التي يخضع لها الطفل في الطبقة المتوسطة ، فالطفل في الطبقة

المتوسطة عادة ما يطلب منه بذل المزيد من الجهد فى التعلم والتفوق والامتياز حتى يتحرك إلى أعلى فى اتجاه الطبقة الاجتماعية الأعلى ، فى حين أن طفل الطبقة العليا قد ولد فى وضع ممتاز وليس مطلوب منه أى شيء سوى المحافظة على هذا الوضع الممتاز . هذا بالإضافة إلى أن الإحباطات والمشكلات التى عادة ما تحيط بنمو طفل الطبقة الاجتماعية العليا أقل منها بالنسبة لطفل الطبقتين المتوسطة والدنيا . وكذلك نجد أن طفل الطبقة العليا عادة ما يكون أكثر شعوراً بالأمن طالما أنه يخضع لتقاليد ونظم الطبقة التى ينتمى إليها ويلتزم بها .

وقد أظهرت استفتاءات الشخصية Personaity Questionnaires فروقا بين أفراد طبقة اجتماعية وأخرى بالنسبة لبعض سمات الشخصية Personality traits . فقد حصل أفراد الطبقة المتوسطة الذين أجابوا على الاستفتاء على درجة أعلى بالنسبة لسمات مثل الكفاية الذاتية Self-sufficiency والتسلط Dominance والثبات الانفعالى Emotional stability . بينما أظهر أفراد الطبقة الدنيا اتجاهها نحو عدم الأمن Insecurity وعدم الاستقرار Irritability⁽¹⁾ وقد أظهرت الدرجات التى حصل عليها طلاب المدرسة الثانوية من أفراد الطبقة المتوسطة فى استفتاءات الشخصية اتجاهها أكبر نحو الدفاع عن النفس Self-defense والتحفز Reserve فيما يتصل بالمسائل الشخصية والمشكلات ، كما أظهر أفراد هذه الطبقة اتجاهات Attitudes وسلوكا أكثر محافظة ، وكذلك أبدوا قلقا أقل بالنسبة للصحة الجسمية عن الطلاب الذين ينتمون إلى الطبقة الدنيا .

وقد أظهر الطلاب من الطبقة الدنيا فى استفتاءات الشخصية حبا أقل للمدرسة ، واتجاهها أكثر للعصية وعدم القدرة على السيطرة على انفعالاتهم ،

(1) E. Louise Hoffeditz, Family Resemblances in Personality Traits. J. Soc. Psychology, 1968, 5, 214 - 227 .

كما أظهروا رغبة أقل في ترك الأسرة للحصول على وظيفة والالتحاق بعمل بعيداً عنها . ولكن نتائج البحوث السابقة لا يمكن أن تنطبق على جميع أفراد الطبقة الواحدة ، فما زال هناك قدر من الاختلاف في السلوك بين أفراد كل أسرة وعلى رأس هذه الأسرة : الوالدان ، ولكن ما ذكر سابقاً يمثل بعض الاتجاهات العامة التي تسود أفراد الطبقة الاجتماعية عادة . ولا يمكن أن ينطبق القول السابق على كل الأفراد . فمثلاً قد نجد من بين أفراد الطبقة المتوسطة من ليس لديه الدافع على التعلم والتحصيل والتقدم ، وذلك بعكس الاتجاه الذي عادة ما يسود أفراد هذه الطبقة . في حين أننا قد نجد من بين أفراد الطبقة الدنيا من يتمتع بدافع قوى للتحصيل والتعلم وبقدرة كبيرة على تأجيل العائد واللذات الحاضرة في سبيل عائد ومكافأة أكبر في المستقبل .

كلمة أخيرة :

الطبقة الاجتماعية لها أثر كبير على سلوك أفرادها ، ولكن أثر الطبقة الاجتماعية يتوقف على ظروف هذه الطبقة ومدى مرونة أو عدم مرونة حركة الأفراد بين الطبقات الاجتماعية المختلفة ، كما أن الطبقات الاجتماعية تختلف من بلد لآخر في تكوينها وتنظيمها والضغط التي توقعها على أفرادها لكي تخضعهم لقيمتها واتجاهاتها ونمط السلوك السائد فيها .

٤ - القيم الاجتماعية وأثرها على سلوك الإنسان :

لكل مجتمع نظامه القيمي Value System الذي يحكم سلوك أفراد . ولكي نفهم عبارة النظام القيمي نذكر أن كل مجتمع تسوده مجموعة من القيم ، وهي الأمور التي يعطيها المجتمع قيمة . وهذه القيمة التي يعطيها المجتمع لمختلف الأمور والأشياء في الحياة قد تختلف من مجتمع لآخر . ومن أمثلة القيمة التي يعطيها الإنسان للأشياء : إعطائه قيمة كبيرة للمال والبنون . وفي

هذا يذكر القرآن الكريم «المال والفنون زينة الحياة الدنيا ، والباقيات الصالحات خير عند ربك ثوابا وخير أملا» . فالقرآن الكريم يقرر أن الإنسان يعطى قيمة كبيرة للمال والبنون ، ولكنه وضع بعض الضوابط على إعطاء الإنسان لقيمة مغالا فيها لكل من المال والبنين ، فقرر أن الباقيات الصالحات خير للإنسان من المال والبنون ، حتى لا يغالى الإنسان فى تقديره وفى إعطائه قيمة للمال والبنون .

فالنظام القيمى لآى مجتمع يتضمن كل الأمور والأشياء والنواحى المعنوية والمادية التى يعطيها الإنسان قيمة . وهناك بعض القيم التى تتفق فيها الكثير من المجتمعات الحديثة المتقدمة مثل إعطاء هذه المجتمعات قيمة للأمانة والصدق والعدالة وتحمل المسئولية والنظام والنظافة سواء كانت نظافة المظهر أو المخبر وغير ذلك من الأمور التى يعطيها قيمة أفراد هذه المجتمعات . وقد تختلف فى الواقع مستوى كل قيمة ارتفاعا أو انخفاضاً من مجتمع لآخر . فالنظافة قيمة فى كل المجتمعات ولكن قد تكون هذه القيمة مرتفعة للغاية فى بعض المجتمعات ومنخفضة فى مجتمعات أخرى .

والتحصيل الشخصى يعتبر قيمة فى كل المجتمعات تقريباً ، ولكن بعض المجتمعات تعطى أولوية لقيمة الأمن والسلام النفسى على التحصيل الشخصى . فمن وجهة نظر هذه المجتمعات أنه لا خير فى تحصيل وتقديم مادية يحققه الأفراد لأنفسهم إذا كان هذا على حساب أمنهم وسلامهم النفسى وإذا كان ثمرة ذلك الصراع والقلق وعدم الطمأنينة .

ولكن قد يضطرب السلوك والأحوال ببعض المجتمعات بحيث تختلط القيم أو تقلب . فتصبح القيمة الموجبة المحببة قيمة سالفة مرفوضة من أفراد هذا المجتمع . كأن يوصف الشخص الحريص كل الحرص على قيمة الأمانة بأنه متزمت ، أو يوصف الشخص الذى يتحصل فى العمل على المال وغيره من

المزاي من غير حق على أنه «شاطر وفهلوى» . فهذا يعتبر شكلا من أشكال قلب القيم يدل على فساد فى المجتمع ينبغى علاجه ومواجهته وحسمه .

اثر القيم على سلوك الإنسان :

على الفرد الذى يحيا فى مجتمع معين أن يخضع نفسه للقيم التى يتبناها هذا المجتمع . ولا شك أن خروج الفرد على بعض هذه القيم يعرضه لضغوط المجتمع وعقابه وردعه للفرد حتى يخضع نفسه لهذه القيم . ومن هنا يأتى تأثير القيم على سلوك الإنسان .

ومن الغريب أن الفرد الذى قد يتبنى قيما مثالية ممتازة قد يتعرض أيضا لضغوط الجماعة وعقابها إذا كان المجتمع لا يتبنى هذه القيمة أو لا يعطيها المجتمع المكانة المرتفعة . مثلما يحدث لفرد يعطى قيمة كبيرة للنظافة فى مجتمع مستوى هذه القيمة لديه منخفضا أو مثلما يحدث لفرد يحترم النظام إذا كان الأفراد المحيطين به لا يعطون قيمة كبيرة للنظام . فى هذه الحالة يبدو هذا الفرد فى أعين الآخرين شاذاً أو غريباً أو متزمتاً أو متطرفاً فى سلوكه . وهذا الوضع كثيراً ما يوقع الفرد فى الصراع ويوصله للاضطراب النفسى وقد يتسبب فى عزله عن أفراد المجتمع .

ولكن يحدث أن يثور بعض الأفراد عن بعض القيم الزائفة فى مجتمعهم مثلما يحدث بالنسبة للأنبياء والمصلحين الاجتماعيين والثوريين وعادة ما يواجه هؤلاء بمقاومة شديدة من قومهم إلى أن يتمكن هؤلاء من ترسيخ هذه القيمة وتحقيق استقرارها فى النسيج الثقافى . لكن هذا تطلب دائماً من هؤلاء الأنبياء والمصلحين الاجتماعيين والثوريين الكثير من العناء والمعاناة والمثابرة . ومن أمثلة ذلك ما كان سائداً فى الجاهلية فى الجزيرة العربية من إعطاء كل القيمة للفرد على أساس ماله وحسبه ونسبه . وقد تغير ذلك بعد انتشار دين الإسلام

بحيث أصبحت قيمة الفرد تقدر على أساس عمله الصالح لا على أساس حبه ونسبه ، وهذا التغير الكبير فى القيم بعكسه الحديث النبوى الشريف : «لا فضل لعربى على عجمى ولا لاييىض على أسود إلا بالتقوى» .

ما الذى يصنع القيم ؟

قيم المجتمع تصنع عن طريق قادة هذا المجتمع وعن طريق تبيينهم لهذه القيم ، فالتناس على دين ملوكهم ، والقيم يصنعها الدين إذا آمن الناس به وساروا على نهجه وآمنوا بما يتضمنه من مبادئ ومثل ومنهج قويم للسلوك .

والأسرة لها دور كبير فى تأكيد بعض القيم فى نفس أطفالها . وكذلك المدرسة لها دور كبير أيضاً فى توصيل قيم المجتمع إلى تلاميذها وطلابها وتأكيد هذه القيم فى نفوسهم . ويعتبر المعلمون الصالحون صانعين للقيم الجيدة .

- والثواب والعقاب قادران على تدعيم القيم الصالحة فى نفس المواطنين . فالأفراد لا يتحركون إلا طمعا فى ثواب أو خوفا من عقاب .

ويمكن تأكيد القيم الموجبة وتدعيمها فى نفس الأفراد إذا عاقب المجتمع بقسوة وبهزم كل من يخرج على هذه القيم ، وإذا التزم جميع أفراد المجتمع بهذه القيم : كبيرهم قبل صغرىهم غنىهم قبل فقيرهم .

ويجب ألا ننسى الدور السهام الذى يمكن أن تلعبه أجهزة الإعلام - إذا صلح أمرها - بانتشارها الواسع وتأثيرها الكبير فى اتجاه تدعيم القيم الجيدة فى مختلف الأفراد وتخليصهم من القيم الزائفة والفسادة المعوقة للتقدم .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - سلوك الإنسان من نتاج التفاعل المستمر بين عوامل الوراثة وعوامل البيئة .
ناقش هذه العبارة .
- ٢ - من أهم ما يرث الإنسان قدراته العقلية . ناقش هذه العبارة موضحاً أهمية الذكاء بالنسبة للفرد وأثره الكبير على سلوكه .
- ٣ - ما المقصود بالقدرات العقلية الخاصة ؟ وما أثر الوراثة على هذه القدرات ؟
- ٤ - اعرض بعض الأدلة التي تساق على أن الذكاء فطري وموروث .
- ٥ - شكل الفرد وأبعاده الجسمية لها تأثير كبير على تصرفاته وعلى علاقاته بغيره من الأفراد وعلى الأثر الذي يتركه فيهم . وضح كيف يكون هذا التأثير .
- ٦ - عوامل البيئة التي تعمل على الإنسان وتؤثر عليه وعلى سلوكه كثيرة متعددة ولا تقع تحت حصر . هل توافق على هذه العبارة ؟ ولماذا ؟
- ٧ - ما المقصود بالثقافة ؟
- ٨ - ما تأثير الثقافة على سلوك الإنسان وأفعاله وتصرفاته ؟
- ٩ - أذكر بعض الجماعات التي لها تأثيرها الكبير على سلوك الإنسان .
- ١٠ - متى ولماذا توقع الجماعات ضغوطها على بعض أفرادها ؟
- ١١ - اصطلاح على تحديد الطبقات الاجتماعية بثلاث طبقات . ما هي هذه الطبقات ؟

١٢ - اعرض بعض جوانب الاختلاف القائم فى السلوك بين زفراد الطبقات الاجتماعية المختلفة .

١٣ - القيم الاجتماعية لها تأثير واضح على سلوك الإنسان وأفعاله وتصرفاته . ناقش هذه العبارة .

١٤ - ما الذى يعمل على تدعيم القيم الموجبة والجيدة فى نفوس الناس ؟

الفصل التاسع

دوافع وحاجات الإنسان

الدوافع هى كل ما يحرك السلوك ويدفعه ولا يوجد سلوك يصدر عن الإنسان إلا وكان وراءه دوافع معينة . وقد أصبحت الآن دراسة الدوافع من الأمور الأساسية بالنسبة لدارسى سلوك الإنسان . فعن طريق تعديل الدوافع يمكن تعديل السلوك . كما أن من الدوافع ما هو صالح ويوجه السلوك توجيهها صالحا مناسباً ، ومن الدوافع ما هو غير صالح حيث أنها تدفع وتحرك سلوك الإنسان تحريكاً غير مناسب فى الاتجاه غير المرغوب فيه . لذلك فإننا كثيراً ما نسمع عن دوافع تكاسل الموظفين وعن دوافع ارتكاب جريمة معينة أو عن دوافع انخفاض تحصيل بعض التلاميذ أو عن دوافع صدور سلوك غير اجتماعى عن فرد معين .

لماذا سلوك معين ؟

عندما نحاول فهم أى سلوك يصدر عن الإنسان . فإننا عادة ما نواجه بالسؤال : لماذا هذا السلوك ؟ وقد وضع أهمية الدوافع والرغبات والخوافز فى الكثير من الميادين مثل الصناعة والقانون والرياضة والتربية . فمثلاً ما الذى يجعل الناس يعملون ؟ وما الدوافع التى تجعل بعض الناس يقبلون على العمل بالرغم من عدم حاجتهم إلى العائد المادى الذى يأتى من هذا العمل ؟ وقد أعطى رجال الاقتصاد والسياسة وعلماء النفس وعلماء الاجتماع وغيرهم إجابات متعددة لهذا السؤال . فمثلاً ذكروا أن الناس تقبل على العمل بسبب غريزة كامنة فيهم تدفعهم إليه . أو بسبب الرغبة فى الحصول على الموافقة الاجتماعية Social approval أو بسبب محاولتهم تدعيم ثقتهم بأنفسهم كأفراد

لهم قيمة فى المجتمع يسهمون عن طريق العمل فى رفاهية هذا المجتمع وتقدمه .

وهكذا الحال بالنسبة لآى سلوك للإنسان عادة ما تثار أسئلة عن دوافع هذا السلوك . مثلاً : ما الذى يدفع بعض الناس إلى لعب كرة القدم وما الذى يدفع بالآخرين إلى التجمع لمشاهدتهم ؟ لماذا ينجح بعض التلاميذ فى استيعابه دروسهم ، وما الذى يجعل غيرهم من التلاميذ يفشلون فى الاستفادة من الفرص التعليمية المتاحة لهم داخل الفصل ؟ ما الذى يدفع بعض الموظفين لبذل أقصى جهد فى عملهم ويدفع الآخرين إلى الإهمال وعدم الرغبة فى بذل الجهد ؟ وما الذى يدفع بعض الأفراد إلى مراعاة النظم والقوانين والعادات والقيم السائدة ؟ وما الذى يدفع بالآخرين إلى الخروج عليها والقيام بسلوك غير اجتماعى ؟ والواقع أن الأسئلة السابقة وغيرها توضح الاهتمام الكبير الذى تصادفه الدوافع من مختلف الناس والمتخصصين فى المجالات المتعددة .

والواقع أن شدة الاهتمام بالدوافع أدى إلى كثرة وفرة ما كتب عن الدوافع وأدى أيضاً إلى تعدد المسميات التى وإن اختلفت فى ظاهرها إلا أنها تتفق فى مضمونها وفى كونها جميعاً تحرك سلوك الفرد وتدفعه . ومن أمثلة هذه المسميات : الدوافع والخوافز والبواعث والمثيرات وغيرها ، وكلها كلما تعنى ما يحرك السلوك ويدفعه .

وسلوك الإنسان تحركة عدة عوامل ومؤثرات . وبعض هذه العوامل والمؤثرات قد تكون كامنة فى الفرد نفسه وفى تكوينه العضوى ، وقد تكون موجودة فى البيئة التى يعيش فيها الفرد . فسلوك الفرد تحركه بعض المؤثرات الداخلية والخارجية ، وعلى نتيجة التفاعل يتوقف اتجاه ونوعية هذا السلوك .

وكل سلوك للكائن الحى غرضى Purposeful بمعنى أنه لا يوجد سلوك

دون غرض أو دافع معين يحرك هذا السلوك . وهذا القول يصدق بالنسبة للإنسان كما يصدق بالنسبة للحيوان ، وإن اختلفت طبيعة الدافع بين الإنسان والحيوان وكذلك مدى إدراك كل منهما لحقيقة هذا الدافع .

وسلوك الإنسان عموماً عرضة في الكثير من الأحوال للتعديل والتغيير ، وذلك حتى يصل بسلوكه إلى أهدافه ويحقق الإشباع الذي يريجه من ورائه . وعادة ما يستمر النشاط والسلوك حتى يتم إشباع دوافع هذا السلوك . وبالرغم من كثرة وفرة وصعوبة الآراء التي تعرضت لموضوع الدوافع ، فإنه يمكن تقسيم هذه الدوافع إلى ما يأتي :

(١) دوافع فسيولوجية :

ومن هذه الدوافع : دافع الجوع ودافع العطش ودافع الجنس . وهي تشكل من أشكال الاستثارة الملحة Persitant stimulation والتي تخلق نوعاً من النشاط Activity . وهذه الدوافع الفسيولوجية تنشأ أساساً من ظروف بدنية . وتثير هذه الدوافع نوعاً من النشاط العام ، وعادة ما يواجه الفرد هذا النشاط العام ببعض أساليب السلوك المتعلمة والمكتسبة والتي تؤدي عادة إلى تخفيض الدافع وبالتالي يقل التوتر الذي يعانيه الفرد ويعود الفرد إلى حالته الطبيعية . والشكل الآتي يوضح هذه العملية :

الدافع ← نشاط ← استجابة متعلمة ← تخفيض الدافع
استثارة ملحة إزالة المثير

فدافع الجوع يؤدي بالفرد إلى حالة من النشاط العام يقوم به الفرد في محاولة لإشباع هذا الدافع . وهذا النشاط يوصل الفرد إلى استخدام بعض

الاستجابات المتعلمة التي تؤدي إلى إشباع دافع الجوع والتي يكون الفرد قد خبرها من قبل . كأن يدخل أحد المطاعم ويطلب ما يشبع جوعه ، أو يشتري طعاما ويعدده لنفسه أو يستجيب الفرد استجابة تؤدي إلى تخفيض الدافع وتخفيض التوتر الذي يعانيه .

وبالمثل بالنسبة للدوافع الفسيولوجية الأخرى فإنها جميعاً تؤدي إلى نشاط عام يقوم به الفرد ، ثم يلجأ الفرد إلى بعض الاستجابات المتعلمة لإشباع هذه الدوافع . ولكن قد تفشل هذه الاستجابات في إشباع الدافع فيحاول الفرد استجابات جديدة ، ويستمر النشاط حتى يخفض الدافع ويزول المثير . والواقع أن عدم إشباع بعض الدوافع الفسيولوجية ، كدافع الجوع ودافع العطش يعني الموت بالنسبة للفرد .

وقد يختلف الأفراد في أسلوب إشباعهم للدوافع الفسيولوجية حسب المجتمعات الذي يعيشون فيها ، ولكن هذه الدوافع الفسيولوجية يجب في النهاية أن تشبع وأن يتم ذلك في الوقت المناسب وبالأسلوب المناسب .

(ب) دوافع مكتسبة اجتماعياً:

وهذه الدوافع طالما أنها مكتسبة فتختلف في قوتها من فرد إلى آخر ، كما تختلف هذه الدوافع في أهميتها من مجتمع إلى آخر . ومن هذه الدوافع : دوافع الموافقة الاجتماعية Social approval فكل فرد يعيش في جماعة لديه دافع قوى للحصول على تأييد وموافقة هذه الجماعة ، وهى لذلك يحاول أن يخضع لقيم الجماعة ومعاييرها . ويبدأ هذا الدافع منذ الطفولة حيث يحاول الطفل أن يحصل على موافقة والديه وتأييدهم له . وذلك للحصول على أكبر إشباع لحاجاته . ويدعو هذا الدافع بنمو الفرد وتطوره ليتضمن الحصول على موافقة الأفراد الذين يتعامل معهم الفرد في حياته وموافقة المجتمع كله على سلوكه .

وهناك عدد كبير آخر من الدوافع المكتسبة اجتماعيا مثل الدافع إلى الحب والدافع إلى تحقيق الذات والدافع إلى الخضوع . وبالنسبة للدافع الأخير : دافع الخضوع Submission ويتصل به دافع الامتثال Conformity وهو يمثل فى اتجاه الفرد للخضوع لعادات الجماعات والامتثال لمعاييرها ؛ والقيام بالأشياء المتوقعة دون غيرها ، وكذلك تجنب اللوم والتقيد الذى يدل على مخالفة الفرد للسلوك السائد فى الجماعة التى ينتمى إليها . وهذا النوع من الدوافع : دافع الخضوع ودافع الامتثال يبدو أنها تأتى من أصل مخالف للأصل الذى جاءت منه دوافع الموافقة الاجتماعية . فالشخص يحاول أن يحصل على موافقة الجماعة أساساً لئلا يجرى ثمار ذلك ويحصل على مزايا سلوكه الذى يوافق عليه المجتمع ويرضى عنه . أما الدافع للخضوع والامتثال فعادة ما ينشأ من استجابات الخوف فى فترة الطفولة . فالطفل عادة ما يكون مدفوعاً للخضوع والامتثال لمعايير الأسرة وقيمها حتى لا يتعرض للعقاب أو يفقد عطف أفراد الأسرة وتأييدهم له . وقد يقوم الطفل بسلوك يجلب عليه نقد أفراد الأسرة ، وقد يعرض نفسه نتيجة ذلك للتوبيخ والتأنيب والعقاب من جانب والديه أو غيرهم من الكبار المحيطين به أو من الزملاء ، لذلك فلإن النقد أو التوبيخ يصبح فى المستقبل قادراً على استثارة شعور الخوف فى الطفل . فيعتمد الطفل إلى كبت الأفعال التى تعرضه للتوبيخ والتأنيب والعقاب . وكل مجتمع قد هيا أفراداً للخضوع لمعايير وقيمه بشكل من الأشكال وذلك حتى يضمّن المجتمع وحدته وعدم خروج أفراداً عليه . ولكن كثيراً ما يحدث هذا على حساب توافق وتكيف أفراد هذا المجتمع ، لأن الأفراد كثيراً ما يوافقون ويمتثلون لأشياء وأوضاع كثيرة فى المجتمع بالرغم من عدم رضاهم عنها ، وبالرغم من أنها لا تعمل على إشباع دوافعهم وحاجاتهم المتعددة .

والواقع أن ما ذكر سابقاً من دوافع مكتسبة اجتماعيا مثل الدافع للموافقة

الاجتماعية والدافع إلى الحب والدافع إلى تحقيق الذات والدافع إلى الخضوع والامثال ما هي إلا أمثلة قليلة للدوافع التي تكتسب عن طريق المجتمع ، والتي تحرك سلوك الفرد في محاولة منه لإشباع هذه الدوافع . ولا شك أن عدم الإشباع المنظم المناسب لهذه الدوافع يؤدي بالفرد إلى أن يسلك سلوكا غير سوى ، وإلى شعور هذا الفرد بالتوتر والقلق حتى يتمكن من إشباعها .

خصائص الدوافع :

ثبت بالبحث أن الإنسان والحيوان يحاول دائما أن يحتفظ بحالة من الثبات في ظروفه الداخلية اللازمة والضرورية لبقائه في أحسن حال ، فيحاول مثلا الاحتفاظ بدرجة حرارة جسمه في مستوى مناسب ، وتزويد الجسم باحتياجاته من الاكسجين والماء وغيرها من المواد الغذائية ، ويحاول الإنسان والحيوان أن يحتفظ بحالة توازن لبيئته الداخلية العضوية التي نحمي فيها خلاياه فإذا اختل هذا التوازن لأى سبب ، كان على الكائن الحي أن ينشط لكي يستعيد هذا الوضع الثابت والمتوازن^(١) . وهذا التوازن يمثل التوافق والتكيف على المستوى البدائي، تكيف وتوافق الجسم مع نفسه . فالإنسان أو الحيوان عندما تنخفض كمية الماء في الجسم أو تقل كمية ملح الطعام المتناولة عن الحد المناسب أو يحدث نقص في الفيتامينات عن احتياجات جسمه ، فإن هذا يكون كفيلا بإحداث اختلاف في التوازن الداخلي يدفع الإنسان أو الحيوان للنشاط لكي يعوض هذا النقص . وقد وضع ذلك تجريبييا في أحوال كثيرة ، فمثلا عندما وضع فأر يعاني من نقص في ملح الطعام في دمه ، وهو عطشان أمام كميتين من المياه العذبة والمالحة اندفع الفأر إلى الماء المالح ليشرب منه ، لكي يعوض

(1) W. B. Cannon. The Wisdom of the Body, New York : Norton, 1959 .

نقص الملح فى جسمه . وإشباع الفرد لدوافعه الفسيولوجية : دافع الجوع ودافع العطش ودافع الجنس ، يتم بالأسلوب السابق حيث يحدث عدم توازن داخلى يدفع الفرد إلى النشاط والسلوك حتى يشبع هذا الدافع .

والواقع أن القول السابق المتصل بالتوازن الداخلى للحيوانات - وعلى رأسها الإنسان - وإن كان يتصل أساساً بإشباع الدوافع الفسيولوجية إلا أنه ثبت بعد ذلك بالدراسة أن نفس الشيء ينطبق على الدوافع المكتسبة اجتماعياً . فعادة ما يؤدي عدم إشباع أى دافع من هذه الدوافع إلى نشاط من قبل الإنسان فى محاولة منه لإشباعه ولاستعادة حالة التوازن التى تنتج عن إشباع هذه الدوافع ، وبمجرد إشباع هذا الدافع يستعيد الفرد توازنه ويخفى التوتر والقلق الذى يعانى منه .

نظرية الدوافع

اهتم علماء النفس وغيرهم من المدارس للسلوك الإنسانى بموضوع دوافع السلوك ، وقد اختلفت الآراء وتعددت بالنسبة لموضوع الدوافع . وهذا الاختلاف يرجع إلى مدارس علم النفس المتعددة التى يتبنى إليها علماء النفس الذين تعرضوا للدوافع بالدراسة والمناقشة .

فعلماء النفس الذين يتعمون إلى المدرسة السلوكية لا يعترفون بوجود استعدادات أو دوافع فطرية يرثها النوع وتحرك سلوكه . فالإنسان فى نظر هؤلاء العلماء السلوكيين عبارة عن آلة تستجيب لما حولها من منبهات ومثيرات ولا تحركها أية دوافع داخلية . ويرى هؤلاء العلماء أيضاً أن العمل الذى يصله غيرهم بأنه غريزى يمكن إرجاعه بالتحليل إلى سلسلة من الأفعال المنعكسة Reflex actions ويعترض على رأى السابق أنه لا يمكن تفسير سلوك الإنسان

على أنه سلسلة من الأفعال المنعكسة ، ذلك لأن الفعل المنعكس - ومن أمثلته ضيق حدقة العين كاستجابة لضوء شديد مفاجئ ، أو حركة قذف الساق بعيداً كرد فعل لضربة أسفل الركبة - غير إرادي ، كما أنه سابق على كل خبرة وتعلم . كما أن الفعل المنعكس عادة ما يشمل جزءاً فقط محدوداً من الجسم ، فالعين وحدها هي التي تستجيب للضوء الشديد المفاجئ دون غيرها من أجزاء الجسم . والفعل المنعكس وإن كانت له فائدة في حماية الإنسان أو حماية جزء منه أو من أعضائه إلا أنه لا يمكن تفسير السلوك على أساس أنه سلسلة من الأفعال المنعكسة ، لأننا لو سلمنا بذلك فإننا نلغى الحياة العقلية والنفسية للفرد ونسب الفرد إرادته كموجه للسلوك ، ويصبح سلوك الفرد عبارة عن سلسلة من الأفعال المنعكسة ليس للفرد دخل فيها . وعلى هذا الأساس لا يمكن أن نعتبر الفعل المنعكس من دوافع السلوك إذ أن الأفعال المنعكسة قد تصور لنا نوعاً من الحركات البسيطة في أفعالنا اليومية وهي رد فعل أو انعكاس لمثيرات معينة لا يتعدى أثرها عضو الاستجابة وتحدث بطريقة ميكانيكية . أما السلوك الفعلى الحقيقى الشامل للفرد فلا يمكن أن نرده بأى حال من الأحوال إلى مجموعة من الأفعال المنعكسة ولكن هناك دوافع فسيولوجية واجتماعية ونفسية معينة تدفع هذا السلوك وتحركه .

نظرية الغرائز :

ومن النظريات التى تعرضت لموضوع الدوافع . نظرية الغرائز ومن زعمائها مكيدوجل McDougal ، وقد أرجع دوافع سلوك الإنسان إلى عدد من الغرائز ، مثل غريزة الهرب والمقاتلة والخضوع والسيطرة والبحث عن الطعام والاقتران والحل والتركيب والاستطلاع وغيرها . وقد عرف مكيدوجل الغريزة بأنها : استعداد فطرى جسمى نفسى يدفع صاحبه إلى إدراك شىء أو أشياء من نوع

خاص والالتفات إليها ، وينشأ عن هذا الإدراك حالة وجدانية معينة تدفع الفرد إلى القيام بعمل خاص نحو الشيء المدرك أو على الزقل الشعور بدافع نحو هذا العمل . والغريزة لها أبعاد ثلاثة : إدراك يثيرها ونشاط انفعالي يصاحبها وسلوك تعبر به عن نفسها . وهذا نفس ما كان يراه مكندوجل من أن للغريزة أركاناً ثلاثة :

(أ) الإدراك .

(ب) الوجدان .

(جـ) النزوع .

وقد اعتبر مكندوجل الوجدان أهم ركن من أركان الغريزة ، لأن الوجدان يميز غريزة عن أخرى ، كما يمد الفرد بالطاقة اللازمة للتعبير عن الغريزة ، فمثلاً إذا أهين شخص ما فإنه يدرك أولاً هذه الإهانة ، ويدرك أنها وجهت إليه من شخص آخر ، فيغضب الشخص الذى وجهت الإهانة إليه (الجانب الوجدانى من الغريزة) وهذا يدفعه إلى قتال الشخص الآخر (الجانب النزوعى من الغريزة) . ولكن يحدث أن يجد الشخص المهان أنه أمام شخص أقوى منه بكثير وأنه لا يستطيع مقاتلته ، فيظهر فى هذه الحالة انفعال الخوف ، وهذا الانفعال يؤدي بالشخص إلى الهرب خوفاً من مزيد من الإهانات أو خوفاً من تعرض حياته للخطر . وهكذا فإن الجانب الوجدانى من الغريزة فى الحالة الأولى وهو الغضب وفى الحالة الثانية وهو الخوف قد ميز غريزة عن أخرى ، فالغريزة فى الحالة الأولى هى غريزة المقاتلة أما فى الحالة الثانية فهى غريزة الهرب .

والواقع أن نظرية الغرائز والنظريات الأخرى التى تسير فى فلكها لم تقدم تفسيراً مقنعاً للسلوك ودوافعه . ولكنها كانت تدور فى دائرة مغلقة ، فالإنسان

يقاتل مثلاً لأن لديه غريزة المقاتلة ، ويهرب لأنه مدفوع بغريزة الهروب ، وهكذا لا تضيف هذه النظرية الكثير إلى فهم سلوك الإنسان ودوافعه . وأسوأ ما فى نظريات الغرائز أن بعض تابعى هذه النظريات قد صوروا الغرائز على أنها قوى داخل الفرد تتسبب فى سلوك الفرد سلوكاً معيناً أو تدفعه دفعا إليه . وقد زعم هؤلاء التابعون الفرد بعدد من القوى المسيطرة التى تحركه وتدفعه وتحفزه إلى سلوك معين . وهذا يفقد الفرد إرادته ، وينكر بذلك وجود العقل والحياة النفسية للفرد والخبرات السابقة التى تدفع سلوك الفرد وتحركه . والواقع أن التفسير السابق لبعض أنصار نظريات الغرائز يشبه التفسير الذى كان يمارسه الناس البدائيون الذين نتيجة لقلّة خبرتهم ، نسبوا الرعد والرياح ونمو النباتات ومدار الشمس إلى فعل «الأرواح» .

وقد وجه الكثير من الهجوم إلى نظريات الغرائز ومنها مكدوجل . فمثلاً أخذ عليها البعض اغفالها لآثر الدوافع اللاشعورية فى تحريك سلوك الفرد وإنكار الحياة النفسية والعقلية للفرد وكذلك خبراته السابقة ، ومحاولة تفسير السلوك الإنسانى المعقد على أساس عدد من الغرائز الفطرية المنفصلة ، لأن فى ذلك سطحية لا يمكن قبولها . فالنفس البشرية وحدة لا يمكن تجزئتها . وبالرغم من أن نظرية الغرائز لم يعد يعتنقها الآن علماء النفس أو يعتمدون عليها فى تفسير السلوك ودوافعه ، فما زال لهذه النظريات أثرها على التفكير الشعبى والشائع .

نظريات الطاقة:

ويتصل إلى حد ما بنظريات الغرائز افتراض أن الدوافع هى نوع من أنواع الطاقة الحيوية أو أنها قوى تحرك الفرد وتدفعه إلى النشاط . وقد كان فرويد وهو من زعماء مدرسة التحليل النفسى يرى أن هناك غريزة الحياة وهى غريزة

عامة تحرك سلوك الفرد وسماها فرويد Eros وكلك يونج وهو من علماء مدرسة التحليل النفسى أيضاً فقد أطلق اسم ليبدو Libido على هذا الدافع الذى يزود الفرد بالطاقة اللازمة لجميع أنواع السلوك والنشاط . وقد أيدت جميع نظريات التحليل النفسى التقليدية مدرك الطاقة النفسية Psychic energy كمصدر لجميع أنواع السلوك الإنسانى .

وهناك اعتراضات على تفسير نظريات الطاقة لدوافع السلوك ، فهذه النظريات لها قيمة محدودة فى شرح دوافع السلوك . كل ما تقوله هذه النظريات أن هناك طاقة حيوية تحرك سلوك الفرد . والواقع أنه من الخطأ أن نفترض وجود طاقة حيوية تدفع السلوك وتحركه بعيداً عن الطاقات المعروفة بالنسبة لعلوم الأحياء والكيمياء والطبيعة ، لأن هذه الطاقة الحيوية المفترضة وجودها تحتاج إلى إثبات لوجودها وتحديد طبيعتها قبل التسليم بها كمحرك أساسى لسلوك الإنسان ونشاطه .

ونشاط الإنسان والحيوان يحتاج إلى طاقة أو قوة . ولكنها فى الحقيقة الطاقة البيوكيميائية التى تأتى من الطعام الذى يأكله ومن الهواء الذى يستنشق . ومثل هذه الطاقة لا يمكن أن تلقى ضوءاً على دوافع سلوك الإنسان والحيوان خاصة على مستوى السلوك الاجتماعى المعقد للإنسان .

نظرية المجال والجشالت :

يرى أنصار هذه النظرية أنه لا يمكن فهم سلوك الإنسان ودوافعه ما لم ننظر إلى المجال الكلى الذى يعيش فيه والذى يؤثر فيه ويستثر به . ولا يكفى أن نركز اهتمامنا على الكيان العضوى للفرد ، ولكن يجب أن ننظر إلى الموقف ككل ، وعلى هذا فإنه لا يمكن أن نفسر دوافع السلوك ما لم نعرف شيئاً عن بيئة الفرد الداخلية Inner environment وكذلك بيئة الفرد الخارجية بنواحيها

المادية والاجتماعية ، بالإضافة إلى الحالة النفسية والعقلية والجسمية للفرد وخبراته السابقة . والدافع في نظر أصحاب نظرية المجال لا يخرج عن كونه حالة توتر تثير السلوك ، أو هو ظرف أو عامل منبه يثير السلوك ويوجهه حتى يزول سبب الإثارة . وقد يعرف الإنسان مصدر هذا التوتر وما يجب عمله للتخلص منه فيسمى الدافع شعوريا ، وقد لا يشعر الإنسان إلا بشيء من التوتر والقلق الذي لا يعرف مصدره ، ولا يعرف الدلالة الحقيقية لما يقوم بها من أعمال ويسمى الدافع في هذه الحالة لا شعوريا

نظرية الحاجات الفسيولوجية والحاجات النفسية الاجتماعية :

عندما يستقص الإنسان أو الحيوان شيئاً ضروريا لحياته وبقائه فإنه يندفع للقيام بنشاط معين . فأنت إذا ظللت عدداً طويلاً من الساعات بدون طعام ، فإنك تصبح غير مستقر وتدفع للقيام بنشاط يهدف للحصول على الطعام . وفي الكثير من التجارب العملية التي أجريت على الحيوانات عادة ما تعرف الدوافع على ضوء طول الوقت الذي حرم فيه الحيوان من شيء ما حيوى بالنسبة له . فالفأر الذي ظل بدون ماء لمدة ست ساعات أو لمدة عشر ساعات يمكن أن تصور أن مستوى الدافع للحصول على الماء أكبر في الحالة الثانية منه في الحالة الأولى . ومثل هذه الملاحظات تعرف الحاجة على أنها نقص في مادة أو وظيفة معينة حيوية ضرورية لاستمرار الحياة والعمليات الحيوية للحيوان .

وهذا الرأي السابق قد دفع بعض العلماء إلى الاعتقاد بأن الحاجات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالدوافع ، وأن أى نقص فى هذه الحاجات سواء أكانت مادية أو اجتماعية أو نفسية تحرك سلوك الفرد وتدفعه إلى نشاط يهدف إشباع هذه الحاجات . وقد قسم بعض العلماء الحاجات إلى :

أولاً : حاجات فسيولوجية كالحاجة إلى الطعام والماء والجنس والنوم ،

وهى حاجات فطرية تشترك فيها جميع الحيوانات وعلى رأسها الإنسان .
ويختلف أسلوب إشباع الحاجات الفسيولوجية باختلاف نوع الحيوان . فالحاجة
إلى الطعام قد يشبعها بالنسبة للطائر قدر قليل من الحبوب لا يشبع حيوانا
كالخضبان مثلا ، كما أن الإنسان قد نظم إشباع حاجته للطعام بحيث خصص
لهذا الإشباع ساعات معينة من يومه . وقد يختلف أسلوب إشباع الحاجة إلى
الطعام بين بنى الإنسان باختلاف الظروف الاجتماعية والاقتصادية وباختلاف
البلاد ، كما نجد اختلافا كبيرا فى أسبوع إشباع الحاجة للطعام بين الإنسان
الذى يعيش فى مناطق متحضرة وبين الإنسان الذى ما زال يعيش فى الأدغال
حياة شبه بدائية .

هذا بالإضافة إلى أن بعض الطوائف من بنى الإنسان قد حرموا على
أنفسهم أطعمة معينة . فالنباتيون Vegetarians مثلا قد حرموا على أنفسهم أكل
اللحوم بكافة صورها وأشكالها .

وبالنسبة للإشباع الجنىسى ، فقد تفرض الظروف الاجتماعية والمبادئ الدينية
والثقائلى وغيرها أسلوبها وقبورها على الإشباع دون ضوابط .

ثانياً : حاجات نفسية اجتماعية ، وهذه الحاجات مكتسبة بطبيعتها ،
وتختلف درجتها باختلاف الأفراد والثقافات والبيئات . ومن أهم الحاجات التى
ذكرت فى هذا المجال :

- ١ - الحاجة إلى الأمن .
- ٢ - الحاجة إلى الحب .
- ٣ - الحاجة للنجاح .
- ٤ - الحاجة للتقدير .

٥ - الحاجة للانتماء .

٦ - الحاجة للضبط والتوجيه .

٧ - الحاجة إلى الحرية .

والحاجات السابق ذكرها تختلف في قوتها ودرجتها وطبيعتها باختلاف الأفراد والثقافات والبيئات . فالحاجة للنجاح مثلا : عادة ما تكون قوية في المجتمعات المتقدمة عنها في المجتمعات البدائية . والواقع أن أى نقص في إشباع هذه الحاجات يحرك سلوك الفرد ويثير نشاطه حتى يشبعه .

والحاجات السابقة توجه سلوك الفرد منذ السنوات الأولى من حياته ، فالحاجة إلى الأمن تؤثر على سلوك الطفل وتوجهه إلى احترام الأفراد المحيطين به والذين يشبعون حاجته إلى الأمن ، وتدفعه أيضاً إلى اكتساب اتجاهاتهم وقيمهم . ولا شك أن عدم إشباع حاجة الفرد إلى الأمن فى أيام الطفولة يجعله يخرج إلى الحياة مليئاً بالقلق وعدم الثقة بالنفس وعدم القدرة على مواجهة صعاب الحياة .

وتعتبر الحاجة إلى النجاح أساسية عند كل الأفراد ، فالفرد يطرب للنجاح ويسعى إليه . ويحزن للفشل ويحاول أن يتعد عنه . فالنجاح يؤدي إلى زيادة ثقة الفرد بنفسه ويشعره بالأمن ويزيد من تقدير الناس له ويعطيه قوة دافعة جديدة للسعى إلى مزيد من النجاح .

وكل فرد فى حاجة إلى تقدير الآخرين له ، ويسعى دائماً إلى سماع كلمات التقدير والثناء والإعجاب .

وكل فرد فى حاجة للحرية ، لكى يستطيع أن يعبر عن نفسه وعن أفكاره ومشاعره وبالتالي يمكنه أن يحقق ذاته وأن ينمو نمواً متكاملًا . والإنسان يكره القيود الكثيرة التى تفرض عليه ، ويسعى جاهداً للتخلص من هذه القيود .

ترتيب الحاجات :

لا شك أن الحاجات الفسيولوجية كالحاجة للطعام والشراب والملبس والمسكن تعتبر أشد إلحاحاً لأن عدم إشباع هذه الحاجات قد يعرض الفرد لمخاطر شديدة وإذا لم يتمكن الفرد من إشباع بعض هذه الحاجات لفترة طويلة ، قد يؤدي ذلك إلى هلاكه .

وعندما يشبع الحاجات الفسيولوجية ويطمئن الفرد على إشباعها في الحاضر والمستقبل عادة ما تظهر أهمية إشباع الحاجات النفسية الاجتماعية التي سبق أن ذكرناها .

وقد قام عالم النفس مازلو Maslow بترتيب للحاجات الإنسانية ترتيباً هرمياً ووضعها على الوجه التالي مبتدئاً بأكثرها أهمية :

(أ) الحاجات الفسيولوجية .

(ب) الحاجة للأمن .

(ج) الحاجة للانتماء .

(د) الحاجة للتقدير والاحترام .

(هـ) الحاجة إلى تحقيق الذات .

ولقد سبق القرآن الكريم علماء النفس وغيرهم فيما قرروه من ترتيب للحاجات الإنسانية من حيث أهميتها . ففي سورة قريش ﴿ لإيلاف قريش إيلافهم ، رحلة الشتاء والصيف . فليعبدوا رب هذا البيت الذي أطعمهم من جوع وآمنهم من خوف ﴾ . فالإطعام على إطلاقه يتضمن المأكل والمشرب وغير ذلك من الحاجات الفسيولوجية . ويأتي بعد ذلك الأمن والأمان . فالفرد

يجب أن يكون أماننا على حاضره ومستقبله وعلى عمله وعلى أهله وعرضه وماله .

ويلاحظ القارئ أن الحاجة للأمن والأمان ترتبط بالحاجات الفسيولوجية فالأمن والأمان هو الذى يضمن للفرد إشباع هذه الحاجات الفسيولوجية له ولأسرته فى الحاضر والمستقبل . لذلك تأتى الحاجة للأمن والأمان فى مقدمة الحاجات النفسية الاجتماعية وذلك بعد الحاجات الفسيولوجية مباشرة .

وقد لاقت نظرية الحاجات تأييداً واستحساناً من جانب الباحثين فى مجال الإدارة ، ورأوا فى نظرية الحاجات مدخلا مقنعا وعمليا وبسيطا لفهم دوافع سلوك العاملين فى مختلف المنشآت .

نقد نظرية الحاجات:

توجه بعض الانتقادات إلى نظرية الحاجات . ومن بين هذه الانتقادات أن درجة وشدة الحاجة لا تتناسب فى كل الأحوال مع النشاط الذى تشيره . فمثلا، الفأر الذى حرم من الطعام لمدة أربعة أيام ، يبذل جهداً ونشاطاً كبيراً وسعيًا وراء إشباع حاجته إلى الطعام . ولكن إذا زادت فترة الحرمان عن ذلك، فبالرغم من أن الحاجة قد زادت بدرجة كبيرة ، فقد لوحظ تناقصا فى نشاط الفأر نتيجة لبأسه وتدهور حالته . فشدة الحاجة لم تزد من قوة الدافع . وهناك سبب آخر يدفع إلى الاعتقاد بأن الحاجة Need لا يمكن أن تصلح كأساس كاف لتفسير الدوافع . فالحاجة تمثل نوعاً من النقص ، ولها طابع سلبي ، ولا يمكن على أساسها أن نفسر السلوك الإنسانى الإيجابى الديناميكى المتنوع شديد التعقيد ، ذلك السلوك الذى لا يعتمد فقط على مجرد غياب أو نقص شيء ما يراد تعويضه . لذلك كان من اللازم البحث عن نواحي إيجابية فعالة أخرى لتفسير الدوافع على أساسها .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - ما المقصود بالدوافع الفسيولوجية وما موقف الإنسان والحيوان بالنسبة لهذه الدوافع ؟
- ٢ - الدوافع المكتسبة اجتماعيا يختص بها الإنسان دون الحيوان . ما طبيعة هذه الدوافع وما مصدرها ؟ وهل تختلف شدة هذه الدوافع من فرد لآخر ؟
- ٣ - اشرح موقف كل مما يأتي فى شرحها وتفسيرها لدوافع سلوك الانسان :
 - (أ) المدرسة السلوكية .
 - (ب) نظرية الغرائز .
 - (ج) نظريات الطاقة .
 - (د) نظرية المجال .
 - (هـ) نظرية الحاجات .
- ٤ - اعرض بعض تطبيقات الدوافع فى الحياة العملية .
- ٥ - أى الدوافع أكثر تحريكا لسلوك الإنسان وتأثيراً عليه : الدوافع الفسيولوجية أو الدوافع النفسية الاجتماعية ؟
- ٦ - تعتبر الحاجة للأمن والأمان بالنسبة للفرد وثيقة الصلة بالحاجات الفسيولوجية . ناقش هذه العبارة .

الفصل العاشر

الاتجاهات

كدافع وموجه للسلوك

تلعب الاتجاهات دوراً خطيراً في حياة الأفراد فهي توجه سلوك الأفراد في مختلف نواحي الحياة . والاتجاهات الموجبة المرغوب فيها توجه سلوك الفرد توجيهاً صالحاً ، والاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها توجه سلوك الفرد توجيهاً غير صالح .

ماهية الاتجاه :

يعتبر الاتجاه أنماطاً مكتسبة ومتعلمة من الاستجابات الرمزية المتصلة بالأشياء والأشخاص والمواقف . وعلى وجه العموم ، فإن اتجاهاتنا قد تكون محبة Favorable أو غير محبة Unfavorable وهي بذلك تعكس صفاتها الانفعالية والدافعية الغالبة . فالاتجاه الموجب يخلق انفعالاتاً محبةً وموجبةً وساركةً لدى الفرد ، والاتجاه السالب على العكس من الاتجاه الموجب يخلق انفعالاتاً سلبيةً وغير محبةً لدى الفرد . وهذه الاتجاهات ليست انفعالاتاً بسيطةً لأنها لا تعيش بعيدةً عن العلاقة بالشخص أو بالشئ . وعلى هذا يختلف الانفعال الذي يثيره الاتجاه الموجب حسب الظروف والمواقف . فمثلاً بالنسبة للشخص الذي لديه اتجاه موجب نحو شخص آخر ، عادةً ما يشمل انفعال السرور والفرح عند مقابله أو تعامله مع هذا الشخص الآخر . ولكن هذا الانفعال قد يتحول إلى انفعال حزن أو غضب إذا أصاب هذا الشخص الآخر سوء أو مكروه أو يتحول إلى خوف في حالة تعرضه لخطر معين . فبالرغم من أن الانفعال الأصلي الذي يثيره الاتجاه هو انفعال محبب وموجب إلا أن هذا

انفعال قد يتغير حسب الظروف والأحوال التي تحيط بالشخص المرتبط بالاتجاه .

ويمكن أن ننظر إلى الاتجاه الموجب على أن له طبيعة دفع موجبة . فالشخص الذي لديه اتجاه موجب نحو شيء معين عادة ما يندفع نحو هذا الشيء ويقبل عليه . ففى حين أن الشخص الذى لديه اتجاه سالب نحو هذا الشيء يندفع بعيدا عنه هارباً من التعامل معه بأية صورة من الصور .

والاتجاهات العادية للأفراد هى تنظيم معقد الآراء Opinions والمعتقدات Beliefs المتعلقة بالنفس والناس والبيت والأسرة والمدرسة والعمل وغيرها . وعلى هذا فالفرد له آراء ومعتقدات بالنسبة لكل النواحي والأشياء والقضايا التى تصادفه فى حياته . وإذا كانت هذه الآراء والمعتقدات موجبة كان الاتجاه موجبا ، والعكس يكون الاتجاه سالبا . فمثلا اتجاه الفرد نحو العمل قد كونه خبرات الفرد وآراؤه بالنسبة لهذا العمل . فالعمل له جوانب موجبه محببة إلى الفرد ، وهذه الجوانب الموجبة تتمثل فى إشباع العمل للفرد مادياً وإشباعه لحاجات الفرد النفسية والاجتماعية ، هذا بالإضافة إلى ظروف العمل المناسبة . وهذا يشكل اتجاهاً موجباً نحو العمل يظهر فى شكل تمسك الموظف بعمله وإقباله عليه ورضاه عنه وعدم الغياب عن العمل إلا لظروف قاهرة . ووجود الاتجاه الموجب لا يعنى أنه ليس هناك بعض جوانب سالبة بالنسبة للعمل الذى يقوم به الفرد ، ولكن المحصلة النهائية هى غلبة النواحي الموجبة على السالبة وبالتالي سيادة اتجاه موجب نحو العمل . وقد يحدث أن يكون لدى الفرد اتجاه سالب نحو عمله ولكنه لا يترك هذا العمل خوفاً من عدم تمكنه من الحصول على عمل آخر بسهولة .

والاتجاه الموجب أو السالب هو حصيلة نهائية للآراء والمعتقدات والخبرات التى يكون جانب منها سالبا وجانب منها موجبا ، وكثيراً ما تتصارع هذه

الجوانب الموجبة والسالبة فتسبب للفرد ما يسمى بالصراع Conflict فالفرد مثلاً لديه اتجاه موجب نحو الجماعة السياسية التي ينتمى إليها ، وهذا الاتجاه قد يكون نتيجة لمعتقدات الفرد وخبراته . ولكن الفرد قد يكون غير راض عن بعض تصرفاته بعض أعضاء الجماعة وزعمائها ، وهنا ينشأ الصراع بين الاتجاهين ، وكثيراً ما يسبب هذا الوضع للفرد الإحباط والتوتر والقلق .

والواقع أننا إذا أردنا إعطاء أمثلة لاتجاهات الفرد سنجد صوراً كثيرة من الاتجاهات تختلف حسب الموضوع أو الشيء الموجه الاتجاه نحوه ومن أمثلة ذلك :

- اتجاه الطالب نحو مدرسته أو المعهد التعليمي .
- اتجاه الفرد نحو الجماعة السياسية التي ينتمى إليها .
- اتجاه المجتمع نحو المرأة .
- اتجاه العامل نحو الشركة التي يعمل فيها .
- اتجاه الفرد نحو فلسفة أو مذهب معين .
- اتجاه الفرد نحو الأفراد الذين يختلفون عنه في اللون أو الدين .
- اتجاه الفرد نحو نفسه .
- اتجاه الفرد نحو مختلف المهن .
- اتجاه الفرد نحو سياسة معينة .
- اتجاه المستهلكين نحو سلعة معينة .
- اتجاه المستهلكين نحو منشأة ما .

وانجاهات الأفراد نحو غيرهم من الأفراد ونحو المواقف والأشياء السابقة قد تكون موجبة أو سالبة ، وقد تكون محايدة لا هي موجبة ولا هي سالبة ، وقد تختلف درجة الانجاء من ناحية إيجابيته أو سلبيته .

مما تقدم نلاحظ الآتي بالنسبة للاتجاه :

١ - إن الاتجاه يتشكل نتيجة لظروف وأفكار وآراء وخبرات معينة تتعلق بالفرد ، والاتجاه يرتبط بالنواحي المعرفية والعقلية إلى حد كبير لذلك يسميه البعض الاتجاه العقلي ، ولو أن بعض الاتجاهات تكون أحيانا غير منطقية على الإطلاق .

٢ - إن الاتجاه قد يكون موجها نحو فرد أو جماعة أو شيء مادي أو معنوي .

٣ - إن الاتجاه يتراوح بين الإيجابية والسلبية ويختلف في درجته .

٤ - إن الاتجاه متعلم ومكتسب ويتكون نتيجة لظروف وعوامل معينة ستشرح تفصيلا فيما بعد ، وما دام الاتجاه مكتسبا ومتعلما فإنه من الممكن تعديله وتغييره .

٥ - أن الاتجاه يدفع السلوك ويحركه فإذا أردنا مثلا زيادة إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية وزيادة شعورهم بالانتماء للعمل فلا بد من أن تسود هؤلاء العاملين اتجاهات موجبة نحو العمل ونحو الإدارة ، وعلى العكس من ذلك فإن سيادة اتجاهات سالبة نحو العمل بين صفوف العاملين يدفعهم إلى الإهمال والتكاسل والوقوع في الخطأ والغياب وترك العمل للعمل في منشآت أخرى دون سبب وجيه ظاهر .

وفي كل مجالات الحياة إذا أردنا توجيه سلوك الأفراد ودفع هذا السلوك دفعا موجبا ، لا بد أن نتعرف على اتجاهات الأفراد نحو الآخرين ونحو الموقف

والمسائل الهامة فى الحياة ، ومحاولة تعديل هذه الاتجاهات وتغييرها فى الاتجاه المرغوب فيه بغية تعديل سلوك الأفراد لما فيه مصلحتهم ومصلحة الجماعة التى يعيشون فيها أو يتعاملون معها .

تكوين الاتجاهات

تسهم عوامل نواح كثيرة فى تكوين الاتجاهات Attitude Formation ومن هذه العوامل والنواحي ما يأتى :

١ - المجتمع والثقافة التى تسوده تؤثر تأثيراً كبيراً على اتجاهات الفرد . ففى مجتمع اشتراكى يطبق الاشتراكية تطبيقاً صحيحاً ، يكون هناك احتمال سيادة اتجاه موجب نحو الاشتراكية ونظمها بالنسبة لغالبية المواطنين ، وفى مجتمع قاسى الأمرين من الاستعمار والإمبريالية يغلب أن يسوده اتجاه سالب ، يقف ضد الاستعمار والإمبريالية . وفى مجتمع لا يقدر العمل اليدوى ولا يعطيه القيمة الكافية ، وعادة ما يتقل هذا فى شكل اتجاه سالب يسود الكثير من المواطنين نحو العمل اليدوى يجعلهم يتعدون عنه ولا يقبلون عليه . بالرغم من الأثر الكبير للمجتمع والثقافة التى تسوده على تكوين اتجاهات أفراد هذا المجتمع ، إلا أننا نتوقع أن يتبنى بعض الأفراد اتجاهات تضاد وتعارض الاتجاهات السائدة فى المجتمع . وإن كان الوضع الغالب أن يتبنى الأفراد نفس الاتجاهات السائدة فى المجتمع أو الجماعة التى ينتمون إليها ، نظراً لما للمجتمع والجماعة من وسائل الضغط على أفرادها حتى يخضعون لمعاييرها وقيمها ويتبنوا نفس الاتجاهات الهامة السائدة فيها .

٢ - النماذج Models التى يتمصها الفرد فى حياته . فالطفل يتمص شخصية والديه . وعن طريق هذا التقمص يمتص الكثير من قيم واتجاهات

والوالدين . ويعتبر المعلم من الشخصيات الهامة التى عادة ما يتممها الأفراد فى فترة دراستهم ، ولكن الأفراد عادة ما يتممونها شخصية معلمهم إذا كانت هذه الشخصية محبة إلى نفوسهم ، فتمم شخصية المعلم يعتبر عنصراً هاماً من عناصر تكوين الاتجاهات ، لأن الفرد عن طريق تمم شخصية المعلم يتمم الكثير من القيم والاتجاهات وأساليب السلوك ، هذا بالإضافة إلى ما للمعلم من أثر على اتجاهات الأفراد الذين يقوم على تعليمهم . وذلك عن طريق ما يزود به هؤلاء الأفراد من معلومات وخبرات وموافق تؤثر على اتجاهاتهم نحو العمل والقضايا والمسائل الهامة فى حياتهم .

ولكن ليس من الضرورى دائماً أن يتمم الفرد شخصية النماذج البشرية الرئيسية التى يتعامل معها ويصادفها فى حياته فقد يكون الطفل كارهاً لأبيه ، لا يحب تصرفاته . فى هذه الحالة قد لا تحدث عملية التمم ، بل أن هذا الطفل لكرهيته لأبيه قد يتبنى اتجاهات مضادة لاتجاهات هذا الأب .

٣ - المواد الدراسية التى يدرسها الفرد فى المعهد التعليمى تهدف ضمن ما تهدف إلى تكوين اتجاهات معينة لدى الفرد ، فالعلوم Sciences تهدف أساساً إلى تكوين اتجاهات عملية لدى الأفراد تمكنهم من التفكير السليم المنطقي غير المتحيز فى كل ما يقبلهم فى حياتهم من قضايا ومشكلات ومواقف ، المواد التجارية تهدف ضمن ما تهدف إلى تزويد الطلاب ببعض الاتجاهات الموجبة كالدقة والنظام والأمانة . والمواد الاجتماعية تهدف إلى بناء اتجاهات اجتماعية سليمة بين الطلاب نحو القضايا الاجتماعية الهامة كالتعصب ومقاومة التغيير وغير ذلك ، وبالمثل فإن تدريس الرياضيات يهدف إلى تدريب الفرد على التفكير المنطقي الدقيق والمنظم ، وهكذا

فكل مادة دراسية تهدف إلى تكوين اتجاهات جديدة ومفيدة أو تغيير اتجاهات قائمة غير مرغوب فيها بجانب ما تهدف إليه هذه المادة من توصيل معلومات وخبرات معينة للطلاب ، ولن تحقق المادة الدراسية أهدافها إن لم تترك هذه المادة أثرها على طلابها في شكل تغيير لاتجاهاتهم أو اكسابهم اتجاهات جديدة .

والكثير من البرامج التدريبية التى يحضرها العاملون في مختلف المنشآت يعتبر من أهدافها الرئيسية تكوين اتجاهات موجبة لدى العاملين نحو العمل ونحو المنشأة أو تعديل اتجاهات قائمة غير مرغوب فيها .

٤ - المعلومات والخبرات تعمل على تكوين اتجاهات جديدة أو تغيير اتجاهات قائمة . فقد يكون لدى الفرد اتجاه سالب نحو فرد آخر أو شيء معين ، ولكن بحصول الفرد على مزيد من المعلومات والحقائق عن هذا الفرد أو هذا الشيء فإن ذلك قد يؤدي إلى تغيير وتعديل اتجاهاته . فمثلا قد يكون لدى الفرد اتجاهات سالبة نحو الادخار ولكن بتزويد الفرد بمعلومات ذات قيمة عن الادخار وفائدته بالنسبة له وبالنسبة للوطن ، فقد يؤدي ذلك إلى تعديل في اتجاهاته . وقد لا يكون الفرد قد كون رأيا محددا أو فكر في موضوع الادخار من قبل . ففي هذه الحالة قد تعمل هذه المعلومات على تكوين اتجاه موجب جديد لدى الفرد نحوه .

وقد تعمل المواقف Situations عن طريق ما تزود به الفرد من خبرات على تكوين اتجاهات حيوية بالنسبة له . فالتاجر الذى ربح كثيرا وزاد عدد أصدقائه ، ثم تعرضت تجارته لنكسة تفقده أمواله وتفقده بالتالى أصدقائه الذين ظنهم أصدقاء أوفياء ، قد تؤدي هذه الخبرة غير السارة بالنسبة له إلى تغيير بعض اتجاهاته القائمة مثل اتجاهاته نحو الادخار واتجاهاته نحو الناس عموما ، وقد

تؤدي الخبرة السابقة إلى تكوين اتجاهات جديدة موجبة نحو الادخار وضرورة تأمين الفرد لمستقبله .

والعامل الذي خدم أصحاب الأعمال بجد وإخلاص وأمانة ثم مرض فتخلّى عنه صاحب العمل واستغنى عنه ، وقاسى نتيجة ذلك مرارة الفقر والحرمان ، مثل هذا الموقف كفيل بتكوين اتجاه سالب لدى العامل نحو أصحاب الأعمال .

٥ - المعاشة تؤدي إلى إكساب الفرد اتجاهات جديدة أو تعديل وتغيير اتجاهات قائمة ، فقد يؤدي عيش الفرد في جماعة معينة إلى تكوين اتجاهات موجبة أو سالبة نحو مختلف أمور ومسائل الحياة نتيجة لمعيشة الفرد لأفراد هذه الجماعة وحياته معهم بعض الوقت وتأثره بالاتجاهات السائدة في الجماعة .

وكثيراً ما يكتسب الفرد الكثير من الاتجاهات عن طريق الاتصال بالاتجاهات السائدة . فالعامل الذي يعين حديثاً في منشأة ما سريعاً ما يكتسب الاتجاهات السائدة عن طريق معاشته لجماعة العمال بعض الوقت وقد تكون هذه الاتجاهات المكتسبة سالبة أو غير سالبة ، محبة أو غير محبة .

وهكذا الحال في كل مجال ومكان ، يكتسب الفرد الكثير من الاتجاهات عن طريق المعاشة ، فالعامل قد يكتسب اتجاهات الإهمال واللامبالاة إذا كانت الاتجاهات التي تسود الجماعة التي يعمل معها هي الإهمال واللامبالاة .

ولا تعنى المعاشة في كل الأحوال أن الفرد يكتسب الاتجاهات السائدة فقد يكون لدى الفرد رد فعل سالب نحو هذه الاتجاهات . فقد يسود جماعة من العاملين اتجاه سالب نحو الإدارة أو نحو العمل ، مع ذلك نجد بين صفوف هؤلاء العاملين قلة تنهى اتجاهات موجبة عكس تلك التي تسود الجماعة . ولو

أن هذه القلة تكون معرضة الكثير من الضغوط من جانب الجماعة لكي تتبنى اتجاهاتها ووجهات نظرها .

٦ - بعض الاتجاهات تعتمد وتقوم على اتجاهات سابقة ، فالطالب الذى يحب الأرقام ويستمتع بالتعامل معها ، عادة ما يحب الحساب ويكون لديه اتجاه موجب نحو هذا العلم ، وكذلك قد يكتسب هذا الطالب اتجاهًا موجبًا نحو بعض المهن التى تعتمد على الحساب كالعمل فى البحرية أو فى مجال الهندسة ، فالانحياز الأصلى قد بنيت وقامت عليه اتجاهات جديدة .

وقد ينتقل الانحياز نحو شيء آخر مرتبط به . فالطالب الذى يحب معلم الرياضيات ولديه اتجاه موجب نحوه ، قد ينتقل هذا الانحياز إلى المادة التى يقوم المعلم على تدريسها وبالعكس ، فقد يكسب الطالب اتجاهات سلبية نحو المادة الدراسية ويكرهها لأنه يكره هذا المعلم ولديه اتجاهات سلبية نحوه . ويظهر انتقال الاتجاهات فى حالة العمال الذين لديهم اتجاهات سلبية نحو إدارة المنشأة التى يعملون بها ، فتنقل هذه الاتجاهات فى شكل اتجاهات سلبية نحو أعمالهم فيهملونها ويتكاسلون فى وأدائها .

والجمهور الذى لديه اتجاهات موجبة نحو منشأة صناعية معينة عادة ما تنتقل هذه الاتجاهات إلى كل السلع التى تنتجها المنشأة ، فيقبل الجمهور على شرائها .

وعادة ما تنتقل الاتجاهات الموجبة التى تسود الجمهور نحو منشأة صناعية معينة إلى كل السلع التى تنتجها هذه المنشأة . فيقبل الجمهور على شرائها .

٧ - الخبراء والأخصائيون يلعبون دورًا هامًا فى تكوين اتجاهات الأفراد أو فى تعديل وتغيير اتجاهات قائمة . فمثلا يمكن لخبراء الإعلان تكوين اتجاهات موجبة لدى أفراد من الجمهور نحو سلعة أو خدمة معينة . كما يمكنهم

تعديل وتغيير اتجاهات سائدة مستخدمين فى ذلك كافة طرق التأثير والإقناع وتوصيل المعلومات لأفراد هذا الجمهور .

تغيير الاتجاهات

بما أن الاتجاهات مكتسبة ومتعلمة نتيجة للخبرة ، فهناك إمكانية تغييرها . وتغيير الاتجاهات أمر يهم رجال الأعمال ورجال الإعلان ، كما يهم أخصائيو العلاقات العامة والمشتغلون بالسياسة والعمل والوطنى والمربون وغيرهم ، وهم جميعاً يهدفون إلى الإبقاء على الاتجاهات المرغوب فيها والتي تتمشى مع الأهداف المرسومة ، ويريدون فى الوقت نفسه تغيير الاتجاهات المناسبة أو غير المرغوب فيها من وجهة نظرهم .

ويمكن تغيير اتجاهات الأفراد عن طريق الآتى:

- ١ - تزويد الأفراد بالمعلومات عن موضوع الاتجاه Attitude object فالعمال الذين لديهم اتجاهات سالبة نحو إدخال الآلات الحديثة ، يمكن تغيير اتجاهاتهم عن طريق تزويدهم بمعلومات كافية عن هذه الآلات ، وما ستؤديه لهم من خدمات فى المستقبل ، وعن طريق تزويدهم بالمعلومات التى تزيد من شعورهم بالأمن وتزيل مخاوفهم التى كانت نتيجة إحساسهم بأن الآلات إنما جاءت لتعرضهم للبطالة .
- ٢ - تعرض الفرد لبعض الخبرات المباشرة . فقد يكون لدى شخص ما اتجاه موجب نحو نوع معين من الأطعمة واتجاه سالب نحو الأطعمة الأخرى . ولكن هذا الفرد إذا حدث وتعرض لخبرة مباشرة مع الأنواع الأخرى للأطعمة وتذوقها . فقد يودى ذلك إلى تغيير اتجاهاته نحوها فيقبل على تناولها .

والشخص الذى لديه اتجاه سالب نحو الاشتراكية قد يصبح من أشد المتحمسين لها وقد تتغير اتجاهاته نحوها إذا خبر الاشتراكية عمليا ولس تطبيقاتها على الطبيعة ، وأدرك المزايا العديدة التى تحققها للمواطنين .

٣ - تزويد الأفراد بنماذج بشرية صالحة لكى يتقمصوا شخصيتها ويمتصوا منه الاتجاهات الموجبة والقيم وأساليب السلوك الصالحة . فالموظفين الذين تسودهم اتجاهات التواكل والإهمال واللامبالاة فى حاجة إلى نماذج بشرية صالحة وقيادات مخلصة تؤدى وجودها بين صفوف هؤلاء الموظفين إلى تغيير اتجاهاتهم وأساليب سلوكهم فى الوظيفة .

٤ - التعليم الشكلى Formal education داخل الفصول الدراسية وغيرها قد يؤدى إلى تعديل اتجاهات الأفراد نحو أشياء وموضوعات معينة وذلك عن طرق مناقشة وتحليل وتوضيح الاتجاهات القائمة ومحاولة إلقاء الضوء على بعض جوانبها وتغيير غير الصالح منها .

٥ - يمكن تغيير الاتجاهات وتعديلها عن طريق تخليص الأفراد من بعض الاضطرابات النفسية والإنفعالية التى يعانونها . فالفرد الذى صادف فى حياته الكثير من المشكلات والإحباطات ، وعادة ما تسوده اتجاهات سلبية نحو مختلف الأفراد والموضوعات والأشياء .

والاتجاهات التى تشبع بعض حاجات الفرد النفسية والاجتماعية لا يمكن تغييرها أو تعديلها بسهولة إلا إذا وجد الفرد بديلا لإشباع هذه الحاجات . ومن أمثلة ذلك الأحداث الذين يسلكون سلوكا غير اجتماعى . ويقفون ضد قوانين المجتمع ونظمه . ويتبنون اتجاهات سلبية ضد المجتمع . عادة لا يفلح فى تغيير اتجاهات هؤلاء الأحداث - نحو المجتمع ونحو الناس - مجرد محاضرات أو كلمات الوعظ والإرشاد ، ولكن يمكن تغيير هذه الاتجاهات عن طريق إشباع

حاجتهم النفسية والاجتماعية بأساليب مشروعة والتي كانوا يشبعونها من قبل عن طريق الإنحراف . فقد يرتكب أحد الأحداث جريمة ما لكي يشبع حاجته إلى المال والظهور وحاجته للأمن ، وبغير إشباع لحاجات هذا الحدث بأسلوب مناسب ومشروع لا يمكن تغيير اتجاهات نحو نفسه ونحو المجتمع ولا يمكن تعديل سلوكه المنحرف الشاذ .

صعوبة تغيير بعض الاتجاهات :

هناك صعوبة في تغيير بعض الاتجاهات . ومن هذه الاتجاهات التي يصعب تغييرها تلك الاتجاهات التي اكتسبها الفرد وظلت معه لسنوات طويلة ، وكذلك تلك الاتجاهات التي تتصل بمعتقدات الفرد وحاجاته ودوافعه الأساسية .

أهمية دراسة الاتجاهات في مجال التجارة والإدارة

تعتبر الاتجاهات على النحو الذي ذكرناه سابقا موجهة للسلوك الأفراد . فالاتجاه الموجب يؤدي إلى إقبال الشخص نحو شيء معين وإلى إنفعاله إيجابا سارا ، في حين أن الاتجاه السالب يؤدي إلى إحجام الشخص وابتعاده عن شيء معين وإلى إنفعاله إيجابا غير سار ، يباعد بينه وبين هذا الشيء .

والاتجاهات لها أهمية خاصة في مجال التجارة والإدارة . فمثلا يهتم إدارة أية منشأة أن تتعرف على اتجاهات العاملين نحو مختلف المسائل والقضايا مثل اتجاهاتهم نحو ظروف العمل واتجاهاتهم نحو الأجر وعدائته ، واتجاهاتهم نحو الإدارة نفسها . ولا شك أن التعرف على هذه الاتجاهات الموجب منها والسالب يتيح الفرصة للإدارة للتعامل مع العمال على أساس سليم ، كما يمكن الإدارة من بذل الجهد لتغيير الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها .

ومن اللازم أن تهتم الإدارة في أية منشأة بالتعرف على اتجاهات العاملين

بالنسبة لاي تغيير تدخله على على نظم الإنتاج وطرائقه وأسلوب دفع الأجور وغير ذلك ، وإذا ظهرت اتجاهات سالبة فلا بد للإدارة من أن تتعرف على دوافع وأسباب هذه الاتجاهات السالبة وتعمل على تغييرها . فمثلا قد يسود العمال اتجاهات سالبة نحو إدخال نوع معين من الآلات ، وعلى الإدارة أن تتعرف على دوافعها . فقد يكون ذلك بسبب خوف العمال من أن تؤدي هذه الآلات إلى فقدانهم لوظائفهم وأعمالهم أو إلى حرمانهم من خبراتهم الفنية السابقة أو التي اضطراهم إلى تعلم واكتساب مهارات جديدة للتعامل مع هذه الآلات . وقد تكون الاتجاهات السابقة بسبب خبرة غير سارة للعمال مع آلات حديثة أدخلت في الماضي . ويمكن للإدارة تغيير الاتجاهات السالبة التي تسود العمال ، وذلك عن طريق إشعارهم بالطمأنينة على وظائفهم وإخطارهم مقدما بالتغيير وإشراكهم في أحداثه وإعدادهم فنيا ومهنيا لمواجهة وإقناعهم بأن هذه التغيير قد حدث لمصلحتهم .

وكل منشأة في حاجة للتعرف على اتجاهات أفراد الجمهور نحو السلع التي تنتجها أو الخدمة التي تقوم على تأديتها للجمهور ، ومعرفة ما إذا كان هذا الاتجاه موجبا أو سالبا ، وإذا كان الاتجاه سالبا ، فلماذا ؟ وقد يتبنى الجمهور اتجاهها موجبا نحو سلعة تنتجها إحدى الشركات نظرا لجودة هذه السلعة ومتانة صنعها . فيتقل هذا الاتجاه الموجب إلى اتجاه موجب نحو المنشأة نفسها التي تنتج السلعة ونحو العاملين بها .

ويهتم أخصائيو العلاقات العامة باتجاهات الجمهور نحو المنشأة وسياساتها ونشاطها والسلع التي تنتجها أو الخدمة التي تباعها . وهم يهتمون لذلك بقياس هذه الاتجاهات وتغيير الاتجاهات السالبة وتعديلها لمصلحة المنشأة .

وتغيير اتجاهات الأفراد نحو بعض السلع كثيرا ما يكون ضروريا لزيادة

المبيعات من هذه السلع . فالتجاهات ربات البيوت نحو اللبن ومتجاته تؤثر على كمية المبيعات ، لذلك يهدف متجرو الألبان إلى تغيير اتجاهات ربات البيوت أو إلى تكوين اتجاهات موجبة نحو شرب اللبن واستخدامه كغذاء ، وذلك عن طريق تزويد ربات البيوت بمعلومات عن أهمية اللبن متجاته بالنسبة للصحة وبناء الجسم السليم ، وعن طريق تعريفهم بطرق ووصفات مختلفة يمكن بواسطتها استخدام اللبن فى إعداد وجبات شهية ومغذية تناسب الأعمار المختلفة ، وبذلك يمكن للمستهلكين من تكوين اتجاه موجب قوى يؤيد استهلاك الألبان على نطاق واسع .

والإعلان الجيد يقوم أيضاً على محاولة تغيير اتجاهات الناس نحو الخدمة والسلعة المعلن عنها أو تكوين لتجاهات موجبة نحوها . فمثلاً الإعلان عن بوالص التأمين المختلفة يهدف إلى تغيير اتجاهات الجمهور نحو التأمين ، وذلك عن طريق مخاطبة حاجاتهم للطمانينة والأمن وعن طريق إقناعهم بالتنازل عن بعض الأنفاق الحاضر فى سبيل مزيد من العائد والأمن والأمان فى المستقبل .

قياس الاتجاهات

يعتبر قياس الاتجاهات من الأمور الهامة ، لأن وجود الاتجاهات والتسليم بذلك يفرض علينا ابتكار بعض الأساليب التى يمكن عن طريقها قياس هذه الاتجاهات وقياس درجة شدتها . كما أنه من المهم بالإضافة إلى ما تقدم قياس أى تغير يطرأ على الاتجاهات القائمة فى وقت من الأوقات . وهناك أساليب كثيرة تستخدم الآن لدراسة الاتجاهات والتعرف عليها قياساً ، وتختلف هذه الأساليب من حيث درجة دقتها ، ومن هذه الأساليب ما يأتى :

(١) المقابلة الشخصية :

فمن طريق المقابلة الشخصية يمكن التعرف على اتجاهات الأفراد نحو

مختلف الاشياء والقضايا والموضوعات ، خاصة إذا كانت هذه المقابلة الشخصية حرة بحيث تسمح لهؤلاء الأفراد بالتعبير عن آرائهم واتجاهاتهم بحرية ، وتزداد قيمة المقابلة الشخصية كأسلوب للتعرف على اتجاهات الأفراد إذا كانت هذه المقابلة تدار بواسطة أشخاص قد خبروا فن المقابلة الشخصية وقرسوا عليها . فمثلا يحدث أن يسأل الأخصائى أثناء المقابلة أحد طالبى وظيفة جديدة عن رأيه فى رئيسه السابق أو المنشأة التى سبق أن عمل فيها ، والأخصائى فى سؤاله هذا لا يهيمه التعرف على المعلومات التى سيذكرها طالب الوظيفة ، بقدر ما يهيمه التعرف على اتجاهات طالب الوظيفة نحو رؤسائه السابقين والمنشأة التى عمل فيها بعض الوقت .

ويمكن عن طريق المقابلة الشخصية التعرف على اتجاهات الجمهور نحو سلعة معينة ونحو المنشأة التى تنتج هذه السلعة . ولكن صحة النتائج التى يمكن الحصول عليها عن طريق هذا الأسلوب تتوقف على إدارة المقابلة الشخصية بفتية وكفاية عالية بحيث يمكن التعرف على الاتجاهات الحقيقية لأفراد الجمهور نحو السلعة فلا يجاملون أو يزيفون اتجاهاتهم . كان يذكروا من هذه الاتجاهات ما يخالف الواقع .

(ب) الاستفتاءات :

تستخدم الاستفتاءات أيضا فى قياس الاتجاهات . فمثلا يمكن تصميم استفتاء يتضمن عبارات محددة توضح اتجاهات العمال نحو مختلف الموضوعات والقضايا الهامة التى تتصل بالعمل مثل : ظروف العمل - مطالب العمل - الأجر - فرص الترقى والتقدم . ويقدم الاستفتاء للعمال ويطلب من كل واحد منهم أن يضع علامة بالموافقة أو بعدم الموافقة على ما تتضمنه كل عبارة . وهكذا فإنه يمكن التعرف على اتجاهات العمال نحو مختلف الموضوعات والقضايا المتصلة بالعمل . ويمكن الوصول إلى معايير للاتجاهات السائدة بين

العمال على مستوى الدولة بحيث يمكن مثلا مقارنة اتجاهات العمال في مصنع معين بتلك الاتجاهات السائدة بين العمال على مستوى الدولة بالنسبة لعدد من المسائل الهامة .

(ج) أسلوب الأحداث الحرجة :

هناك أسلوب آخر يستخدم لقياس الاتجاهات وهذا الأسلوب يسمى أسلوب الأحداث الحرجة Critical incidents ومن أمثلة التطبيق العملي لهذا الأسلوب سؤال خمسين عاملا مثلا أن يتذكروا بعض الأحداث السارة المحببة والأحداث غير السارة المتصلة بعملهم في الشركة ، فمثلا إذا حدث وجاءت النتيجة أن هناك ١٦٠ من بين ٢٠٠ حدث ذكرها العمال تعتبر أحداث محببة وسارة ، وأن هناك فقط ٤٠ حدثا محببة وغير سارة ، فمعنى ذلك أن الاتجاه الغالب على هؤلاء العمال بالنسبة لعملهم هو اتجاه موجب . ويمكن تصنيف هذه الأحداث حسب الموضوع الذي تتصل به وبذلك يمكن التعرف على بعض العوامل المسببة للاتجاه الموجب أو الاتجاه السالب .

(د) مقاييس البعد الإجتماعي :

تستخدم هذه المقاييس في قياس اتجاهات الأفراد نحو الجماعات والقوميات والشعوب والأجناس الأخرى أى للتعرف على درجة تقبلهم لها أو نفورهم منها . ومن هذه المقاييس بوجاردس Pogardus ويتكون من سبع وحدات أو عبارات تمثل درجات متفاوتة من النفور والتقبل . وطبق بوجاردس هذا المقياس على عينة من الأفراد في الولايات المتحدة الأمريكية للتعرف على اتجاهات هؤلاء الأفراد نحو ما يقرب من أربعين قومية . والعبارات السبع هي :

١ - قبول الزواج من أفراد هذه القومية .

- ٢ - قبول انضمام أفرادها إلى النادي الذي انتمى إليه ليكون صديقاً لى .
- ٣ - قبوله جاركاً فى السكن فى شارعى .
- ٤ - قبوله موظفاً فى مهنة فى نفس البلد الذى أعمل فيه .
- ٥ - قبوله مواطناً فى بلدى .
- ٦ - قبوله زائراً لوطنى .
- ٧ - استبعاده كلية من وطنى .

ولتوضيح نتائج تطبيق هذا المقياس على العينة السابقة من الأفراد فى الولايات المتحدة ، نذكر كمثال نتيجة المقياس بالنسبة لاتجاهات أفراد الشعب الأمريكى نحو الأتراك . فقد وافق ١٠,٤ ٪ منهم على أنهم يستطيعون تقبل الأتراك كأقارب بالتزاوج منهم ، وذكر ١٠ ٪ أنهم يقبلون الأتراك كأصدقاء فى النادي ، ١١,٧ ٪ منهم كجيران ، ٢٥,٣ ٪ كمواطنين ، ١٩ ٪ كملاء فى العمل ، ٤١ ٪ كزائرين لوطنهم ، ٢٣,٢ ٪ لا يقبلون الأتراك فى بلادهم على الإطلاق . ونتائج الاتجاهات السابقة توضح إلى حد ما اتجاهات غير موجبة تسود أفراد الشعب الأمريكى بالنسبة للأتراك وقت تطبيق مقياس الاتجاه ، وذلك بعكس اتجاه أفراد هذا الشعب نحو السويديين مثلاً . فقد كان أفضل من الاتجاه السابق حيث قرر ٤٥,٣ ٪ قبول الزواج من السويديين ، وقرر ٦٢,١ ٪ قبول السويديين كأصدقاء ، ٧٥,٦ ٪ كجيران ، ٧٨ ٪ كملاء فى العمل ، ٨٦,٣ ٪ كمواطنين ، ٩٥,٤ ٪ كزائرين ، ١ ٪ من الأفراد الذين استجابوا لعبارات المقياس لم يقبلوا السويديين على الإطلاق فى بلادهم .

ومن الانتقادات التى توجه إلى المقياس السابق أن البعد بين الاتجاهات التى تمثلها العبارات المختلفة للمقياس غير متساوى . كما أن المقياس لا يقيس الاتجاهات المتطرفة كالتمسك الشديد والرغبة فى استبعاد بعض القوميات كلية إلى حد يصل إلى المطالبة بإبادةها .

ومن عيوب المقياس أيضا أن نتائجه تدل على أن العبارات السبع التي يتضمنها تقيص أكثر من اتجاه واحد . فالشخص الذي يوافق مثلا على العبارة الأولي يعنى ضمنا أنه يوافق على العبارات التالية حتى العبارة السادسة . فمثلا إذا وافق الشخص على الزواج من الأتراك فإنه يوافق بالتبعية على العبارات الأخرى التي تتضمن التعامل مع الأتراك والتعايش معهم بصور مختلفة . أما الشخص الذي يوافق على العبارة السادسة فقط أو السابعة فهو شخص ينفر من قوميات وأجناس معينة واتجاهه سالب نحوها .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - ما المقصود بالاتجاه ؟ أعرض بعض صور الاتجاهات من واقع الحياة العملية .
- ٢ - ما هي أهم العوامل التي تصنع وتكون اتجاهات الأفراد ؟
- ٣ - هل يمكن تغيير اتجاهات الأفراد السالبة غير المرغوب فيها ؟ وما الـ ...
- لإحداث هذا التغيير ؟
- ٤ - وضح أهمية الاتجاهات في مجال التجارة والإدارة .
- ٥ - أعرض مع الشرح بعض الأفراد والفئات المخصصة التي يمكنها تغيير اتجاهات الأفراد .
- ٦ - أذكر بعض الأساليب المستخدمة في قياس الاتجاهات ووضح مجال استخدام كل أسلوب ، مع ذكر مزاياه وعيوبه .

الفصل الحادى عشر

منع دوافع الأفراد من الإشباع

عادة ما يجد الفرد نفسه فى الكثير من أوقات حياته محاطاً بظروف لا تناسبه ولا ترضيه : ظروف فى العمل أو الأسرة أو فى غيرها من مجالات الحياة . ويكون على الفرد أن يقوم بعملية توافق وتكيف مع هذه الظروف غير المناسبة المحيطة به .

وعلى هذا فإننا نتصور أن عملية التوافق والتكيف ملازمة للفرد من مهده إلى لحده . وكلما قام الفرد بتوافق وتكيف سوى فى مواجهة المواقف والظروف التى تسبب له الإحباط وخيبة الأمل من حياة الفرد . ويقوم الفرد فى حياته بسلسلة لا تنتهى من عمليات التوافق والتكيف .

عملية التوافق والتكيف تبدأ بمنع الفرد من إشباع دوافعه :

مثال (١) : نفرض أن طالباً حصل على الشهادة الثانوية العامة هذا العام ولكنه لم يحصل على المجموع الذى يؤهله لدخول الكلية التى يريد . فهذا الموقف ولا شك فيه أحباط لدوافع وحاجات الطالب الاجتماعية والاقتصادية والعقلية والنفسية .

وكلما كانت الدوافع والحاجات التى منع الطالب من تحقيقها وإشباعها قوية وشديدة كلما كان الإحباط الذى يعانى منه الطالب من جراء عدم إشباعها قوياً وشديداً .

وطبعاً ، فى هذا الموقف السابق يعانى الطالب الإحباط وخيبة الأمل نتيجة عدم قدرته على إشباع حاجاته وتحقيق دوافعه . وهذا يوصل الطالب للتوتر والقلق .

وهذا الطالب فى سعيه لتحقيق توافق بناء وتكيف سوى يزداد من نشاطه وجهده مستكشفاً كل السبل والطرق البديلة التى تمكنه من أشباع حاجاته وتحقيق دوافعه التى لم يتمكن من أشباعها وتحقيقها نتيجة المجموع المنخفض الذى حصل عليه فى الشهادة الثانوية العامة . ومن هذه السبل والطرق البديلة تفكير الطالب فى إعادة السنة مع كل ما يتضمنه هذا الطريق من مخاطر ومساوئ . وقد يحاول الالتحاق - إذا كان هذا ميسراً - بأحدى الجامعات فى الخارج . وقد يفكر فى الالتحاق بكلية أو معهد آخر غير الذى كان يهدف إليه أصلاً كطريق بديل لأشباع دوافعه وحاجاته ولو بصورة جزئية .

ولاشك أن محاولات الطالب المتعددة التى يقوم بها تمثل سعيه الدائب نحو حل المشكلة التى منها . وهذا الحل لا بد أن يأتى أن أجلاً أو عاجلاً .

والطالب السابق فى سعيه لتحقيق أهدافه التعليمية قد يعانى قدراً من الصراع النفسى Conflict . وهذا الصراع قد يحدث مثلاً فى حالة تفكير الطالب فى الالتحاق بمعهد للفنيين الصناعيين . فهذا الموقف الذى يواجهه الطالب فيه من النواحي الموجبة والسالبة ما يجعل الطالب فى حالة نزاع داخلى أو صراع حتى يخرج من هذا الصراع ويحسمه باتخاذ قرار .

وقد يظهر هذا الصراع أيضاً إذا فكر الطالب فى إعادة السنة . فأعادة السنة قد تمكن الطالب من الحصول على المجموع الذى يريده فى الثانوية العامة ، ولكن الأمر لا يخلو من المساوئ . فأعادة السنة تعنى سنة تضيق من عمر الطالب ، مكا أن الطالب يخشى أن هو قام بأعادة السنة ألا يحصل على المجموع المطلوب أو تجدد من الظروف ما يمنعه من تحقيق ذلك المجموع .

كل ما تقدم يمثل سعيًا ومحاولات بناءة من جانب الطالب لتحقيق تكيف وتوافق سوى .

فإذا استقر الطالب على قرار مناسب وأطمأن له وهدأت انفعالاته وقل توتره وقلقه ، قلنا أن الطالب تمكن من أن يقوم بتكيف بناء وسوى ومفيد . كما أننا نقول أن الحل الذى توصل إليه وارتضاه مفيد وبناء . وهذا الحل مفيد وبناء فى الحاضر وفى المستقبل ويحقق مصلحة الطالب ومصلحة المجتمع .

وقد يتساءل القارئ وماهى صورة التكيف والتوافق غير السوى أو غير المناسب إذن ؟ والاجابة على ذلك ، نأخذ حالة الطالب السابق فى قيامه بتكيف غير سوى ، ماذا هو صانع ؟ . قد يجلس الطالب نتيجة أجباطه وعدم تمكنه من أشباع حاجاته وتحقيق دوافعه ييكى حظه السيئ . وقد يكتيل اللوم جزافاً لأفراد أسرته متهماً أيامهم بأنهم لم يهيئوا له الظروف المناسبة للاستذكار ، وقد يحقد ويلقى اللوم على المجتمع ، وقد ينطوى وينعزل عن الناس لفترات قد تطول وقد تقصر . وقد يرفض متابعة التعليم والاستمرار فيه ، والأدهى والأمر أن هذا الطالب قد يتصل عن طريق الصدفة أو غيرها بفرد من أفراد عصابة لسرقة المنازل أو السيارات ، فيجند هذا الفرد الطالب لكى يشارك فى أعمال هذه العصابة . وقد يدهش القارئ ويسأل وهل مشاركة الطالب فى هذه الأفعال الإجرامية وأنحرافه يمثل توافقاً وتكيفاً بالنسبة له ؟ والاجابة على ذلك بنعم . فالطالب عندما يشارك فى أعمال هذه العصابة ينخفض توتره وقلقه إلى حد كبير ، لأن للطالب عن طريق هذا السلوك المنحرف يتمكن عادة من أشباع دوافعه وحاجاته التى منعت من أشباعها نتيجة عدم قدرته الالتحاق بالكأية التى يرغبها . فنشاطه الإجرامى الجديد سيمكنه من أشباع دوافعه وحاجاته المادية . كما سيمكنه من أشباع دوافعه العقلية عن طريق التخطيط الدقيق لأعمال الشر . كما أن هذا النشاط المنحرف سيمكن الطالب من أشباع دوافعه الاجتماعية ، فطالما أن المال يجرى بين يدى الطالب وطالما أنه ينفق من هذا المال على الناس

فأغلب الظن أنه سيحظى باحترام وتقدير قطاع كبير منهم ، خاصة أنهم لا يعلمون شيئاً عن سلوكه الأجرامى .

ولكن التكيف والتوافق الذى يقوم به الطالب فى الحالة الأخيرة هو فى حقيقته تكيفاً وتوافقاً غير سوى وغير بناء وغير مناسب . فالطالب المذكور قد يتمكن عن طريق السلوك المنحرف من إشباع بعض دوافعه وحاجاته اليوم وغداً أو بعد غد ، ولكنه يعرض نفسه لمهالك ومخاطر شديدة فى المستقبل ، وبذلك يهدم مستقبله فى النهاية .

مثال (٢) : شخص تخرج من إحدى الكليات أو المعاهد العالية ووزعته القوى العاملة على عمل وجد أنه غير مناسب . هذا الموظف الجديد كان مستبشراً وفرحاً لاعتقاده أن هذا العمل سيسبغ بعض دوافعه المادية والنفسية والعقلية والاجتماعية .

ولكنه بعد فترة من الالتحاق بالعمل تأكد الموظف أن هذا العمل غير مناسب ولا يشبع دوافعه المادية والنفسية والعقلية والاجتماعية . فيعانى الموظف نتيجة ذلك الأحباط وخيبة الأمل .

ونتيجة لما تقدم يبدو على الموظف القلق والتوتر ، وببذل الكثير من المحاولات الاستكشافية سعياً وراء الوصول إلى حل للمشكلة التى يعانى منها . فقد يقوم باتصالات مكثفة لتغيير عمله الجديد إلى عمل آخر مستعيناً بمعارفه وأصدقاء العائلة من ذوى المراكز الإدارية العالية . وقد يحاول تغيير عمله إلى آخر أكثر مناسبة داخل المنشأة التى يعمل فيها . ويستمر الموظف الجديد فى محاولاته حتى يصل إلى حل لمشكلته ان عاجلاً أو آجلاً ، وعادة ما يكون هذا الحل فى شكل عمل جديد فى مكان آخر وفق فى الحصول عليه ، ويجد الموظف فى هذا العمل الآخر مزايا ليست موجودة فى العمل الأول . ويستقل الموظف إلى هذا العمل الجديد ويجد فيه ما يشبع دوافعه ولو بصورة جزئية

ويرتضى الموظف العمل الجديد وتستمر بالموظف الحياة .

والموظف وهو يتوصل إلى حل لمشكلته قد يعانى الصراع ، فعندما يسعده الحظ ويجد العمل الجديد الذى يعتقد الموظف أنه أكثر مناسبة بالنسبة له ، تتنازعه بعض الأفكار والقوى والمخاوف ، فيبدأ فى التأسى على أمور جيدة كانت فى العمل الأول الذى كان يعتقد أنه غير مناسب : (المدير الطيب الذى سيتركه - العمكل القريب من السكن - العمل غير المرهق) وتبدأ مخاوف الموظف تظهر تجاه بعض جوانب من العمل الجديد : «هل سأجد فى العمل الجديد الرئيس الطيب المقدر لظروفي ؟» . «أرجو ألا يشغلنى العمل الجديد بمسئوليته المتعددة» . «هل سأجد الزملاء الذين أستطيع أن أتعاون معهم فى العمل الجديد ؟» . وهكذا يعانى الموظف قدراً مع الصراع مع انفراج الموقف وظهور الحل المناسب لمشكلته .

والجهد الذى قام به الموظف السابق الذى أوصله إلى الحل الذى أشجع دوافعه ولو بصورة جزئية يعتبر صورة من صور التكيف والتوافق السوى .

ولكن الموظف السابق كان من الممكن أن يقوم بعملية توافق وتكيف غير سوى وغير مناسب ، مثلما كان يحدث لو أن هذا الموظف استقبل عمله غير المناسب بقدر كبير من التحقير لهذا العمل واللامبالاة والاستهتار والاستخفاف بنظم العمل وتقاليده وبكثرة الغياب . فسلوك الموظف فى الحالة الأخيرة يريحه من الناحية النفسية ويخفف توتره وقلقه ، ولكنه يعرض الموظف لمهلك ومخاطر ويعرض مستقبله الوظيفى للخطر الشديد .

وقد يلجأ الموظف الذى لم يجد العمل المشيع والمناسب إلى أسلوب آخر للتوافق والتكيف غير السوى وغير المناسب ، ويكون ذلك بأن ينطوى الموظف على نفسه وينعزل عن جماعة العمل ويقضى معظم وقته مع أحلام اليقظة ،

فيتدهور حاله الوظيفى وينخفض قدره فى أهين الزملاء والرؤساء وأفراد الجمهور المتعاملين معه .

وسلوك الموظف فى الحالة الأخيرة قد يجلب له راحة وقتية وقد يخفض له مرحلياً التوتر والقلق . لهذا سعى هذا السلوك تكيفاً وتوافقاً ، وهذا التوافق والتكيف الذى قام به الموظف يعتبر غير سوى لأنه يفيد الموظف ويربحه فى الحاضر والمستقبل القريب ولكنه يعرض الموظف ومستقبله الوظيفى لمخاطر شديدة فى المستقبل البعيد .

خلاصة ما يحدث فى عملية التوافق والتكيف :

- ١ - تبدأ مشكلة التوافق والتكيف بدوافع لم يتمكن الفرد من أشباعها نتيجة ظروف أو أحوال منعت الفرد من تحقيق هذا الاشباع .
- ٢ - يعانى الفرد الأحباط وخيبة الأمل والألم النفسى نتيجة عدم قدرته على تحقيق دوافعه وأشباع حاجاته ، ويصاحب ذلك قدر من التوتر والقلق يسود الفرد .
- ٣ - يقوم الفرد بمحاولات استكشافية ويبذل جهداً وتصدر عنه استجابات متعددة فى محاولة من جانب الفرد للتوصل إلى حل للمشكلة التى يعانى منها وفى محاولة من الفرد لأشباع دوافعه وحاجاته التى لم يتمكن من أشباعها .
- ٤ - يصل الفرد أن عاجلاً أو آجلاً إلى حل للمشكلة وهذا الحل قد يكون بناء ومفيداً للفرد والمجتمع ولا يعرض الفرد لمخاطر أو لمهالك فى الحاضر والمستقبل . وهذا الحل يساعد على أشباع دوافع الفرد التى لم يتمكن من أشباعها أصلاً ولو بصورة جزئية . وفى هذه الحالة نقول أن الفرد قد قام بعملية توافق وتكيف سوى ومناسب .

٥ - قد يقوم الفرد بعملية توافق وتكيف غير سوى وغير مناسب إذا كان حل المشكلة الذى توصل إليها الفرد وإذا كان أسلوب أشباع الدوافع يفيد الفرد ويريجحه ويخفف توتره وقلقه فى الحاضر وفى المدى القصير ولكنه يعرض الفرد لمخاطر ومهالك فى المستقبل . ويعتبر التوافق والتكيف غير سوى أيضاً إذا كان الحل الذى توصل إليه الفرد يفيد ويحقق مصلحته يتعارض مع مصلحة الجماعة التى يحيا فيها .

٦ - يظهر دائماً قدر من الصراع النفسى عندما يوصل الفرد إلى حل لمشكلته وعندما يتوصل الفرد ولو بصورة جزئية لأشباع دوافعه التى لم يتمكن من أشباعها .

وهذا الصراع تبدو مظاهره فى التردد والمخاوف التى تصيب الفرد عندما يكون عليه أن يختار الحل الجديد أو بدائله لمواجهة المشكلة التى يعانى منها .

بعض حالات واقعية لسوء التوافق والتكيف :

حالة (١) :

الطلاب المصريون الذين يسافرون للدراسة فى الخارج كل عام ، عندما يصلون إلى الدول التى يدرسون فيها يجدون أن عليهم التكيف لظروف الحياة الجديدة . فعليه أن يتكيفوا مع الظروف المادية الجديدة المحيطة بهم ، وكذلك التكيف مع أنماط السلوك والتفكير السائد فى هذه البلاد . ويستطيع بعض هؤلاء الطلاب التكيف بنجاح مع ظروف الحياة الجديدة فيكون علاقات اجتماعية وصداقات مع غيرهم من مواطنى البلاد التى يدرسون فيها ، ويعملون من سلوكهم بما يتناسب مع الأساليب السائدة للسلوك فى هذه البلاد ، فى حين يجد البعض الآخر من الطلاب صعوبة فى التكيف ، ويشعرون

بحنين شديد إلى الوطن Home Sickness ، وقد ينصرف بعضهم إلى أحلام اليقظة يسترجعون فيها ذكرياتهم في بلادهم وأوطانهم . وقد يتجه بعض هؤلاء الطلاب الذين وجدوا صعوبة فى عملية التكيف إلى نقد كل شئ يصادفهم فى هذه البلاد التى يدرسون فيها حتى ولو كان هذا الشئ حسناً وجميلاً . وقد ينطوى بعضهم على أنفسهم فيعيشون فى عزلة ، وينصرف البعض الآخر كلية إلى الكتاب والمذاكرة والتحصيل هارين بذلك من الدخول فى أية علاقات اجتماعية مفيدة . أو من التعامل بأية صورة من الصور مع البيئة الجديدة .

ولاشك أن هناك عوامل وخبرات معينة تؤدى ببعض الطلاب إلى التوافق والتكيف الجيد مع بيئتهم الجديدة ، وتؤدى البعض الآخر إلى عكس ذلك .

حالة (٢) :

يتخرج كل عام من كلية الهندسة مئات الخريجين ويلتحقون بأعمال فى مختلف المشروعات والهيئات الصناعية وغيرها . ويستطيع الكثيرون من هؤلاء الخريجين التكيف مع الظروف الجديدة للعمل ، والتكيف مع الزملاء والعمال الذين يتعاملون معهم . ولكن من بين هؤلاء المهندسين نجد مثلاً مهندساً لا يستطيع أن يحسن التعامل مع زملائه أو التفاهم معهم . وكثيراً ما يوجه إليهم الاتهامات والانتقادات بسبب أو بغير سبب ، لا يرضى عن شئ يصادفه فى عمله ، فهو دائم السقذ والشكوى . وهذا المهندس ليس له أصدقاء داخل العمل ، قليل الأصدقاء خارجه ، دائماً ينظر إلى زملائه نظرة توجس وخوف .

كيف نفهم سلوك هذا المهندس ؟ لماذا يسلك هذا السلوك غير السوى دون غيره من المهندسين الجدد ؟ لاشك أن هذا كله يدخل فى دائرة عملية التكيف وفهمنا لعملية التكيف يعيننا على فهم سلوك مثل هذا المهندس . والواقع أنه لا بد أن تكون هناك ظروف خاصة فى حياة هذا المهندس وفى تربيته الأولى

وفى جو البيت الذى يعيش فيه ، اسهمت فيما وصل إليه من سوء التكيف الذى يظهر على شكل سلوك غير مقبول : نقد مفرط وتخوف وتشكك وعدم القدرة على تكوين صداقات وعدم القدرة على مسايرة الظروف والأوضاع الجديدة وتقبلها ، وكلها من مظاهر انخفاض الصحة النفسية لدى هذا المهندس .

حالة (٣) :

عامل نصف ماهر غير عمله فى العشر سنوات الأخيرة أكثر من ثمانى مرات ، لا يكاد يستقر به المقام فى عمل حتى يتركه إلى عمل آخر . ونتيجة لأن هذا العامل كان لبقاً وعلى قدر معقول من الذكاء فإنه كان يتمكن من الحصول على عمل جديد بسهولة ، بعد تركه لعمله القديم ، وكان سبب تركه للعمل هو انخفاض مستوى كفاياته المهنية ، فيضطره أصحاب العمل إلى تركه . ولكن هذا العامل كان يترك عمله فى أوقات أخرى باختياره دون سبب وجيه ظاهر يدفعه إلى ذلك .

ما الذى يدفع مثل هذا العامل إلى ترك عمله وعدم الاستقرار فيه ؟ وم الذى يدفعه إلى ترك عمله باختياره دون سبب وجيه ظاهر ؟

الواقع أن العامل كان طموحاً أكثر من اللازم ، وكان هذا الطموح غير مقترن بقدرة حقيقية من جانبه ، لذلك كان هذا الطموح الزائد سبباً فى عدم رضاه عن عمله وعدم استقراره فيه ، وقد أوصله ذلك إلى حال من عدم التكيف المهني .

حالة (٤) :

تلميذ فى المدرسة الابتدائية لا يحب المدرسة ويختلف كل يوم الماعذير حتى

لا يذهب إليها . وكثيراً ما كان يصاب بصداغ شديد فى الساعة السابعة صباحاً يكون سبباً كافياً لعدم إرساله إلى المدرسة فى هذا اليوم ، ولكن هذا الصداغ عادة ما يختفى بعد الساعة التاسعة ، وبعد فوات موعد الذهاب إلى المدرسة . وفى الأيام التى يذهب فيها إلى المدرسة ، كان يجلس على مقعده فى الفصل منصرفاً إلى أحلام اليقظة ، واجداً صعوبة كبيرة فى تتبع ما يجرى داخل الفصل . وقد يخرج من عزلته ليتشاجر بقسوة مع أحد تلاميذ الفصل لسبب أو لآخر . ثم يعود إلى عزلته . وكان من نتيجة عدم قدرة هذا التلميذ على التركيز والانتباه لفترة معقولة ، تخلفه تحصيلياً لدرجة كبيرة .

ويعانى التلميذ السابق ولاشك صعوبات فى التكيف للمدرسة والعمل المدرسى ، ويعتبر هذا دليلاً كافياً على أنخفاض صحته النفسية ، وهذه الصعوبات لها زسباب كثيرة : فقد يكون السبب كامناً فى التلميذ نفسه ، قد يكون التلميذ محدود القدرة العقلية بحيث يجد صعوبة كبيرة فى متابعة ما يجرى داخل الفصل ، كما أنه يخشى نتيجة لذلك من أهانة وتوبيخ المعلم له . وهذا التلميذ دائماً قلقاً ومتوتراً منصرفاً إلى أحلام اليقظة هرباً من الواقع غير السار . وقد يعانى التلميذ مشكلات انفعالية سببها المنزل الذى يسوده الاضطراب والمشكلات وسوء المعاملة ، فيكون من نتيجة ذلك أن ينصرف التلميذ فى المدرسة إلى التفكير والانتباه لمشكلاته بدلاً من الدرس . وقد يكون الجور المدرسى بغضباً وغير محبب لنفس التلميذ . فصعوبات التكيف التى يعانى منها التلميذ السابق قد أسهم فى خلقها الآباء والمعلمون أو الظروف المحيطة بالتلميذ أو التلميذ نفسه .

حالة (5) :

موظف حصل على تقدير متوسط فى تقريره السنوى الذى يضعه رئيسه له مرة كل عام . يغضب الموظف من رئيسه لأعطائه مثل هذا التقدير المنخفض

نسبياً . ويدخل وهو غضبان على رئيسه ويتغوه بالفاظ نابية تغضبه ويعتبرها أهانة له . فيأمر الرئيس بإحالة إلى التحقيق . ويبدى الموظف أسفه الشديد على ما صدر منه ويعلل غضبه بأنه فى أحيان كثيرة لا يستطيع السيطرة عليه . والغريب أن الموظف انخرط فى بكاء حار أثناء التحقيق معه ، وبدراسة حالة الموظف أتضح أنه كان الابن الذكر الوحيد الأكبر وله ست أخوات من البنات . وقد مات والده وتركهن له ، ليقوم برعايتهن مادياً . وعلى العكس من الحياة السعيدة التى كان يسودها التدليل والقي عاشها هذا الموظف أيام حياة والده المقاول . فإن عليه الآن أن يتكيف مع ظروف الحياة المادية والاجتماعية القاسية ، وعليه أن يتكيف مع هذه الحياة التى تسودها هذه الأعباء الثقالة . وقد وجد الموظف صعوبة كبيرة فى التكيف مع الحياة الجديدة وأدى ذلك إلى سيادة جو من القلق والتوتر حياته . وأصبح يعاني من اضطراب انفعالى يظهر فى شكل شدة وتطرف فى انفعالات الحزن والغضب والقلق ، وفى قضائه فترات من يومه فى اكتئاب وضيق أو فى أحلام اليقظة . وعندما عرض هذا الموظف نفسه على أحد الأخصائيين النفسين أرجع الاضطرابات الانفعالية التى يعاني منها الموظف إلى صعوبات التكيف التى يواجهها نتيجة الظروف القاسية التى يعايشها .

حالة (٦) :

طالبة بالمدرسة الثانوية كانت متخلفة فى دراستها وتكرر رسوبها فى الشهادة الأعدادية وفى النقل بالرغم من قلة عدد الطالبات اللاتى يرسبن فى امتحانات النقل بالمدرسة . وكانت هذه الطالبة تصاب بنوبات اكتئاب تطول أحياناً لأيام كثيرة .

وقد عرضت حالة الفتاة على إحدى العيادات النفسية العامة فى القاهرة

وشخصت حالتها على أنها حالة اكتئاب حاد مصحوبة بتخلف دراسى ، وقد أثبت القياس العقلى أن القدرات العقلية للطالبة جيدة .

وقد لاحظ الأخصائى النفسى وهو يجرى احدى المقابلات العلاجية للطالبة السمعة الزائدة فى بعض أجزاء جسمها وظهور الشعر بشكل ملحوظ غير عادى على ذراعها وعلى مناطق من ذقنها ووجهها . وقد تشكك الأخصائى النفسى فى أن تكون الطالبة مصابة بنقص فى إفراز الغدة الدرقية ، وقد أحيلت الطالبة بناء على طلب من الأخصائى النفسى إلى أحد الأطباء المتخصصين فى تشخيص وعلاج اضطرابات الغدد الصماء لتحليل زفرات الغدة الدرقية ومعرفة مدى كفاية هذه الغدة فى زدها وظيفتها . وقد جاءت نتيجة التحليل مريدة لشكل الأخصائى النفسى ، فزظهر التحليل نقصاً ملحوظاً فى إفراز الغدة الدرقية .

وكان ضمن سياسة العلاج المقترحة لهذه الطالبة تعويضها بالزساليب الطبية عن نقص إفراز الغدة الدرقية ، مع توجيه والدى الطالبة ومعلميها على أن يبدأوا صفحة جديدة فى التعامل معها وحفزها ورفع روحها المعنوية وعدم تكليفها ما لا تطيق من ناحية العمل المدرى بالإضافة لوضع خطة للتخفيف عن الطالبة والترويح عنها .

وقد أظهرت الطالبة استجابة سريعة للعلاج فتقدمت فى التحصيل المدرسى وتحسن سلوكها العام وعلاقاتها الاجتماعية .

وهذه الحالة معروضة لتوضيح أثر بعض السواحى البدنية والعضوية على سلوك الفرد وعلى توافقه وتكيفه .

كيف يظهر سوء التكيف على السلوك ؟

الواقع أن الأفراد الذين يعانون صعوبات فى التكيف أو الذين يتكيفون تكيفاً غير سوى أو غير مقبول ، يبدو ذلك واضحاً على سلوكهم فيتصرفون بأساليب تبدل للغير شاذة ، ويظهر على بعضهم التوتر والقلق ، ويظهر على البعض الآخر عدم الاستقرار وعدم القدرة على التركيز الذهني . وقد يبدو على بعضهم التعب والهم والكآبة . وقد تظهر العصبية واضحة على عدد منهم . وعادة ما يعانى الأفراد الذين يواجهون صعوبات فى التكيف صعوبة فى تكوين صداقات مع الناس وفى المحافظة على هذه الصداقات . هذا بالإضافة إلى أن عدداً كبيراً من هؤلاء الأفراد يعانى من اضطراب انفعالي ، وقد يصدر عنهم تصرفات غير مقبولة اجتماعياً .

وكثيراً ما يسود اغلأفراد الذين يعانون من سوء التكيف واحداً أو أكثر من الصفات غير المستحبة الآتية :

- الخجل - العدوان - الأنانية - التركيز فى الذات - حب الظهور .
- الأسراف فى أحلام اليقظة - التردد - التشكك - المخاوف المرضية - الوهم -
- عدم القدرة على التركيز - عدم الاستقرار - الأسراف فى الانفعالات - الضيق - الاكتئاب - السلوك الإجرامى وغيرها .

شرح لمصطلحي الاجباط والصراع :

أولاً : الاجباط :

رأينا عند مناقشتنا حقيقة ما يحدث فى عملية التوافق والتكيف التى يقوم بها الفرد ، أن الفرد يكون مدفوعاً بدوافع معينة ويريد الوصول إلى أهداف محددة ، ولكن تقف العقبات مانعاً وحائلاً بين الفرد وبين تحقيق دوافعه

والوصول إلى أهدافه . والحياة يواجه فيها الفرد أعداد لا حصر لها من الإحباطات . وبعض هذه الإحباطات هين بسيط وبعض الإحباطات شديد وقوى .

تعريف الإحباط:

يمكن تعريف الإحباط بأنه خيبة الأمل والألم النفسى والضيق ، الذى يصيب الفرد نتيجة منعه من الوصول إلى أهدافه أو تحقيق دوافعه .

ويمكن تعريف الإحباط أيضاً بأنه الضيق والتوتر والقلق الذى يصيب الفرد نتيجة منعه من الوصول إلى أهدافه أو تحقيق دوافعه .

وهناك من يعرف الإحباط أيضاً بأنه إحساس الفرد بالضيق والألم النفسى والتوتر والقلق نتيجة إدراكه لعائق يحول دون إشباع حاجاته فى الحاضر أو توقع الفرد حدوث هذا العائق فى المستقبل .

إحباطات الحياة منها الهين ومنها الشديد:

والحياة التى يعيشها الفرد يصادف فيها أشكالاً من الإحباطات . يستوى فى ذلك الفرد الغنى أو الفقير ، العظيم أو الحقير ، الفرد الذى يعيش فى بلد فقير أو الذى يعيش فى بلد متطور غنى ، ولو أن دافع ومسببات الإحباط تختلف من فرد إلى آخر . فمثلاً قد يصاب فرد معين بالإحباط الشديد إذا مشى فى شارع شديد القذارة فى حين أن فرد آخر قد لا يعير هذا الموقف أى اهتمام ولا يسبب له أى ضيق أو ألم نفسى . وقد يحبط فرد معين إحباطاً شديداً إذا وجهت إليه كلمة نابية تهينه أو تمس كرامته ، فى حين لا يعير فرد آخر مثل هذا الموقف إذا صادفه أى اهتمام ولا يسبب له هذا الموقف أى ضيق .

والفرد الغنى الذى يملك الملايين من الجنيهات قد يحبط إحباطاً شديداً إذا إنخفضت أسعار أسهم الشركات التى يمتلكها فى البورصة : فبالرغم من غناه

الشديد لم يمنع هذا من أن يواجه هذا الشخص المواقف التي يحس فيها بالإحباط والضيق والتوتر والقلق .

والفرد الفقير يواجه العديد من الإحباطات فى حياته اليومية ، ولعل أشد الإحباطات بالنسبة لهذا الفرد هى ما اتصلت بعدم قدرته على إشباع حاجاته الفسيولوجية من مأكـل ومشرب وملبس ومسكن . فالإحباطات التى يعانى منها الفرد نتيجة عدم قدرته على إشباع حاجاته الفسيولوجية عادة ما تكون شديدة وملحة .

والإحباط يعانى منه الأفراد فى مختلف الأعمار لا يسلم منه الطفل الصغير أو المراهق أو الراشد أو الشيخ الكبير . فلكل منهم المواقف المحبطة التى يقابلها فى حياته ، والتى عادة ما تكون نتيجة منه من تحقيق بعض دوافعه أو رغباته أو أهدافه فى الحياة .

والإنسان فى الماضى والحاضر والمستقبل يواجه الإحباط طالما أن بعض ما يريده ويتمناه ويهدف إليه لا يستطيع تحقيقه .

ليس كل ما يتمناه المرء يدركه - تأتى الرياح بما لا تشتهى السفن .

مسببات الإحباط :

يمكن أن نرجع أسباب الإحباط التى يواجهها الفرد فى حياته إلى ما يأتى :

١- الفرد نفسه قد يكون سبب الإحباط :

فقد يكون الفرد نفسه سبب الإحباط . وهذا ما يحدث مثلاً عندما يمنع موظف معين من الحصول على مكافأة تشجيعية فى العمل بسبب إهماله أو نكاسله وكثرة غيابه ، هذا الموقف يسبب إحباطاً شديداً للموظف خاصة إذا كان

محدود الدخل وكان فى أشد الحاجة للمكافأة التشجيعية لكى يشبع بعض حاجاته ودوافعه الفسيولوجية أو إشباع بعض دوافع وحاجات أسرته المادية .

ويعانى الطالب من الإحباط الشديد إذا رسب فى إمتحان الشهادة الثانوية أو لم يحصل على المجموع المناسب . وقد يكون هو سبب الإحباط إذا لم يكن قد بذل الجهد المناسب فى التحصيل والإستذكار .

وقد يكون شعور الفرد بالنقص والدونية وإتجاهاته السالبة نحو نفسه مصدر الكثير من الإحباط بالنسبة له . فنتيجة لذلك مثلاً قد لا يشعر الفرد بالثقة والقدرة على التحدث مع أفراد من الجنس الآخر رغم رغبته الشديدة فى ذلك ، بسبب خوفه أو شعوره بالنقص وعدم ثقته بنفسه مما يشعره بالإحباط الشديد .

وقد يكون من نتيجة عدم ثقة الفرد بنفسه وشعوره بالنقص وإتجاهات هذا الفرد السالبة نحو رئيسه فى العمل . مانعاً لهذا الفرد من التعبير عن أفكاره أو آرائه فى مواجهة الرئيس أو معارضة الرئيس فى الأمور مما يسبب إحباطاً للفرد وتوتراً وضيقاً .

٢- الإحباط قد يكون سببه مواقف وظروف خارجة عن الفرد:

فى الحياة اليومية هناك الكثير من المواقف والظروف التى تسبب الإحباط للفرد وليس للفرد أى دخل فيما يعاينيه من إحباط . فالمرض مثلاً لا يمثل فقط تهديداً لحياة الفرد بل يمثل أيضاً حرمان الفرد من الكثير من الأمور التى اعتادها ويحبها . فالمرض قد يمنع الفرد من ممارسة حياته اليومية المعتادة ومن تناول الأطعمة التى يحبها ، أو القيام بالنشاط الذى تعود عليه . وهذا يمثل إحباطاً شديداً للفرد .

والموت قد يحرم الفرد من إشباع بعض حاجاته مثلماً يحدث عند الموت الأب والأم بالنسبة للطفل . فى هذه الحالة يفقد الطفل مصدراً هاماً من مصادر إشباع حاجاته الفسيولوجية وحاجاته النفسية الإجتماعية كالحاجة للحب والأمن والتقدير وغيرها .

ومن الأمثلة التى شاهدها المؤلف لحالات من الإحباط الشديد يعانى منها الأفراد تفرضها عليهم ظروف خارجية خارجة عن إرادتهم حالة مئات الطلاب الذين كافحوا حتى التحقوا بجامعة بيروت العربية واعتقدوا أنهم وضعوا أقدامهم على طريق تحقيق أهدافهم ودوافعهم . وكان من نتيجة الحرب الأهلية الشرسة التى قامت فى لبنان لم يتمكن هؤلاء الطلاب من متابعة دراستهم وانتظامتهم فيها مما أصابهم بالإحباط الذى يعانى منه هؤلاء الطلاب ليس من صنعهم هم ، ولكن فرضته عليهم ظروف خارجة عن إرادتهم .

وبعض المواقف المحبطة يستطيع الفرد مواجهتها . فالفرد قد يستطيع التقليل من أثر الإحباط والألم النفسى والتوتر والقلق الناتج عن عدم قدرته على إشباع دافع معين ، عن طريق البحث عن أهداف بديلة يسعى لإشباعها .

ولكن بعض الإحباطات تظل ملازمة للفرد ولا يستطيع الفرد أن يتخلص منها وذلك نتيجة لأن الدوافع أو الرغبة التى منع الفرد من تحقيقها وإشباعها كثيراً ما تعاود الفرد وتراوده . ومن أمثلة ذلك حالة بعض الأفراد الذين لم يتمكنوا من إتمام تعليمهم العالى نتيجة لوقف عقبات مختلفة حائلاً دون تحقيق رغبتهم . طبعاً كان هؤلاء الأفراد يعانون إحباطاً شديداً عندما أدركوا عدم استطاعتهم متابعة تعليمهم . وبعض هؤلاء الأفراد أمكنه مواجهة الإحباط الشديد والتكيف عن طريق إرتضاء هدف بديل عن التعليم العالى ولكن الذى يحدث بالنسبة لعدد منهم أن الإحباط يعاودهم وقد يكون ذلك بشدة كلما رأوا من مواقف الحياة ما يذكرهم بخيرتهم السابقة المحبطة ، أو كلما سمعوا من

زميل أو رئيس فى العمل كلاً فى تأكيد على المؤهل العالى دون تقدير لقيمة الموظف وقيمة عمله وجهده : أو إذا حدث ورفض طلب واحد منهم بالزواج من فتاة بحجة أنه لا يحمل مؤهلاً عالياً ، وكلما شاهدوا عقدة الشهادة العالية التى يعانى منها الكثير من المصريين . ونرجو أن نتخلص منها قريباً نتيجة للانفتاح الاقتصادى وبحث رجال الأعمال عن الأفراد القادرين على القيام بالعمل وإتقانه وليس عن حاملى المؤهلات .

وكل موقف من المواقف الجديدة السابق ذكرها وغيرها يذكر الموظف بالخبرة الأصلية المؤلة والمحبطة التى تتمثل فى عدم تمكنه من إتمام تعليمه العالى ، فيعود إلى ندمه وألمه النفسى وقد يعاوده الإحباط فى صورته أشد وأكثر إيلاًماً ، وقد يقوم بمحاولات بعد سنوات طويلة سعياً وراء متابعة التعليم العالى وقد يكون الجهد النفسى والعقلى والعصبى والمادى المبذول فى هذه المحاولات كبيراً ومرهقاً للفرد .

والحياة فيها صور كثيرة للإحباطات التى لم يتمكن الفرد من مواجهتها والتخلص منها نهائياً . وهذه الإحباطات تظشل على إيلاًماً للفرد وتظل توقع الضغوط النفسية والتوتر والقلق على الفرد إلى أن يشاء الله .

أثر الإحباط على الفرد:

يتوقف أثر الإحباط على الفرد على العوامل كثيرة منها :

- ١- درجة الإحباط وشدته .
- ٢- مدى قدرة الفرد على التضحية بالأهداف والدوافع التى منع من تحقيقها وسببت له الإحباط ، أو رضاه عن بعض الأهداف البديلة .
- ٣- شخصية الفرد الذى يعانى الإحباط ، فهناك بعض الأفراد الذين قد

ينهارون بسرعة أمام المواقف بسرعة أمام المواقف شديدة الإحباط ، فى حين نجد أفراداً أكثر احتمالاً وتسامحاً مع المواقف المحبطة ، وأكثر قدرة على على التعامل مع هذه المواقف .

كيف يواجه الفرد الإحباط :

الواقع أن معرفتنا بالإحباط وأثره على الفرد وكيفية مواجهة الفرد لهذا الإحباط يأتى إلينا من مصادر مختلفة . من ملاحظة سلوك الناس فى حياتهم اليومية ومنعدد من التجارب السلوكية .

والفرد كثيراً ما يواجه الإحباط بالسلوك المتنوع الذى يصدر عن هذا الفرد . فعندما يمنع من تحقيق هدف معين فإنه يحاول طرقاً مختلفة حتى يحقق الهدف . وإذا كان الهدف لا يمكن تحقيقه لسبب من الأسباب فإن الفرد قد يستأزل عن الهدف أو قد يرضى عن بديل له يجلب للفرد ولو إشباعاً جزئياً .

والفرد كثيراً ما يواجه الإحباط بالعدوان . فالطفل الذى يواجه الإحباط نتيجة إهمال والديه له وعدم إعطائه الانتباه والاهتمام الكافيين ، قد يوجه عدوانه إليهم بكافة الصور : عصيان أو امرهم ، أو تشويه الحائط بالكتابة عليه بالقلم الرصاص ، أو تحطيم ما تصل إليه يده من أشياء فى المنزل .

والعامل يعانى الكثير من صور الإحباط فى حياته : إحباط فى البيت نتيجة عدم قدرته على مواجهة المطالب المادية الأسرية ، وإحباط فى العمل نتيجة لعدم ترقيته أو عدم حصوله على مكافأة تشجيعية أسوة بزملائه ، مثل هذا العامل قد يؤدى به الإحباط إلى العدوان فقد يعتدى على زوجته وأولاده لأقل الأسباب واتفهمها وقد يوجه عدوانه إلى زملائه فى العمل أو إلى الآلة التى يعمل عليها فيكسرها أو يعطلها .

وما نشاهده فى بلادنا من مشاجرات عنيفة وصور مختلفة من العدوان يوقمها بعض الافراد على الآخرين لاتفه سبب يرجع أساساً إلى الإحباط الذى يعانیه هؤلاء الافراد العدوانيين .

وفى بعض الاوقات يواجه الفرد الإحباط الشديد بالهرب من المواقف التى تسبب له هذا الإحباط . ومن أمثلة ذلك العالم الذى نتيجة فشله فى معظم العلاقات الإجتماعية التى يدخل فيها ، قد يؤدى به الإحباط المستمر الناتج عن هذا الفشل إلى الإنعزال فى معمله والتركيز تركيزاً مطلقاً على عمله هرباً من المواقف الإجتماعية التى تسبب له الإحباط .

ومن أمثلة مواجهة الفرد للإحباط المستمر بالإنعزال والانطواء : حالة طفل المدرسة الابتدائية الذى يهان من معلمه ويسخر منه زملاؤه كلما تحدث فى الفصل أو رد على أسئلة المعلم ، والذى لا يحصل من زملائه إلا على السخرية والاستهزاء والاعتداء المستمر - مثل هذا الطفل قد يبتعد عن زملائه فى يوم من الأيام أو يظل صامتاً طوال يوم معين فى المدرسة فيحس بالراحة النفسية ولا يحدث ما يضايقه أو يشغره بالنقص . فيشعر بأن البعد عن الناس غنيمة ، ويميل هذا الطفل تدريجياً إلى العزلة والبعد عن زملائه وعن الناس . وهذا السلوك من جانب الطفل يواجه فيه الإحباط والمواقف المحبطة عن طريق الانعزال والانطواء .

الإحباط الشديد ونواتجه :

أعطى الله سبحانه وتعالى الإنسان قدرة كبيرة على مواجهة الإحباطات ولكن لو زادت الإحباطات عن طاقة الفرد وإحتماله فليس أمام الفرد إلا أن يلجأ لا شعورياً لواحدة من الطريقتين الآتيتين :

١ - أما أن يضطرب نفسياً ويظهر عليه دلائل المرض النفسى ، فمن نواتج

الأحباطات الشديدة التي تحيط بالفرد أن هذا الفرد قد يبدو عليه أعراض واحد أو أكثر من الاضطرابات النفسية الآتية : القلق - التوتر - المخاوف المرضية - الاكتئاب - الأسراف فى أحلام اليقظة - فقدان الثقة بالنفس - الانعزال - الانفعالات المضطربة - العدوان - عدم الاستقرار . . . الخ .

٢ - وأما أن يتبدل ، قيعض الأفراد إذا تكاثرت عليهم أحباطات الحياة وصارت فوق ما يطيقون من ناحية تحملها ، ويجد الفرد نفسه عاجزاً عن مواجهة هذه الأحباطات والمواقف شديدة الإحباط ، يفقد الفرد قدرته على الاستجابة ويتبدل . وهذا ما نشاهده بين بعض أفراد الطبقات الدنيا المطحونة حيث يفقد رب الأسرة الأحساس بالمشكلات المحيطة به فى الأسرة وفى العمل ولا يعيرها أى اهتمام مهما بلغت جسامه وخطورة هذه المشكلات . وقد نراه منصرفاً للذاته الخاصة والضحك والمرح المغالى فيه ، بالرغم من حالته المتدهورة والأحباطات الشديدة التى تحيط بحياته من كل جانب . وقد نرى بعض هؤلاء الأفراد المتبلدين يصلون إلى حال من التبلد بحيث لا يحزنون إذا فقدوا إنساً عزيزاً ، ولا يستجيبون للمواقف المحيطة مهما بلغت شدتها وأهميتها .

ثانياً: الصراع النفسى :

الحياة الحديثة مليئة بالصراعات ، وكلما تعقدت الحياة وتعدد جوانب نشاط الفرد كلما واجه أشكالاً وأنماطاً مختلفة من الصراعات . ومن أمثلة صراعات الحياة من الصراع الذى يعانى منه الموظف عندما يحاول تغيير عمله أو يجد عملاً آخر يبدو بالنسبة له أكثر اشباعاً وأكثر مناسبة ، ولكن هذا الموظف تتصارعه مزايا الوظيفة القديمة ومزايا الوظيفة الجديدة ، كما قد يخلف الموظف ظهور بعض المساوئ الخافية فى الوظيفة الجديدة .

ومن أمثلة الصراعات : الشاب الذى يقع فى صراع عندما يفكر فى الزواج ، بين الأقبال على الزواج بمزاياه وعيوبه ومشكلاته وأعبائه وبين أن يظل فى كف الوالدين يسبقون عليه من حبههم وعطفهم ومساعداتهم المادية .

ومن الأمثلة الأخرى للصراعات التى فرضتها الحياة الحديثة : حالة الموظف الذى يريد معارضة أفعال وأقوال رئيسه ويريد أن يعبر عن آرائه وأفكاره بالنسبة لهذا الرئيس ، ولكن هذا الموظف يعانى الصراع فمصارحة رئيسه بهذه الأفكار والآراء ومعارضته للرئيس قد يعرضه لبطش الرئيس وعقابه ومتابعة الرئيس له بالأساءة .

والشاب المتدين فى المجتمعات الحديثة يعانى الصراع ، فالدوافع الجنسية لديه (وهى من الدوافع الفسيولوجية) قوية وملحة ولكنه لا يستطيع رشباعها نظراً لتدينه وخشيته الله سبحانه وتعالى مراعاة لحدوده .

تعريف الصراع :

هناك تعاريف كثيرة للصراع ، ومن هذه التعاريف أن : الصراع هو الأباط الداخلى الناتج عن وجود دافعين أو أكثر متناقضين فى موقف معين بحيث يؤدى أشباع أحد الدوافع إلى التضحية بالدافع الآخر ، أو يصل الفرد إلى التراضى بين الدافعين أو يظل متردداً غير مستقر بينهما .

وهناك يمكن أن يعرف الصراع على أنه تصارع دوافع الفرد فيما يتصل بالاشياء والناس والاتجاهات والمعتقدات .

وهناك من يعرف الصراع بأنه : النزاع النفسى الذى يعانى من الفرد نتيجة لتعارض المطالب الخارجية والمطالب الداخلية بالنسبة للفرد .

التصارع بين المطالب المفروضة على الفرد :

هناك من يرى الصراع على أنه شكل من أشكال التصارع بين المطالب المفروضة على الفرد وهذه المطالب Demands قد تكون مطالب داخلية Internal كحاجة الفرد إلى أشباع مطالبه الفسيولوجية من طعام وشراب وملبس ومسكن وجنس وأشباع مطالبه النفسية الاجتماعية كالحاجة للأمن وتحقيق الذات والتقدم والنجاح . وقد تكون المطالب خارجية External وهي تتمثل في تلك المطالب المفروضة على الفرد أن يجيها بالنسبة للبيئة الخارجية المحيطة به ، كراعاته لمعايير الجماعة وقيمها ، ومراعاته للثقافة السائدة في مجتمعه وسلوكه السلوك المتوقع في مختلف المواقف . وخضوع الفرد لهذه المطالب الخارجية ومراعاته لها ، يدعمه ويؤكد خوف الفرد من عقاب أو ضغوف الجماعة أو المجتمع أو رفضهما للفرد وسلوكه .

أمثلة لتصارع المطالب :

هناك ثلاث صور لتصارع المطالب المفروضة على الفرد نعرضها فيما يلي :

١ - التصارع بين المطالب الداخلية والخارجية :

ومن أمثلة ذلك التصارع . ما يحدث عندما يحاول الفرد أشباع دوافعه الجنسية بصورة لا يرضيها المجتمع ولا يقرها ويعاقب عليها .

ومن أمثلة هذا التصارع أيضاً ما يحدث للموظف عندما يحاول تحسين أحواله : مأكله وملبسه ومشربه ومسكنه (وهي تمثل مطالب داخلية بالنسبة للموظف) عن طريق الحصول على مال من وظيفته بأسلوب غير مشروع يدينه المجتمع ويعاقب عليه .

ومن أمثلة هذا النوع من التصارع ما يحدث للطفل للجائع الذي يذهب مع

أهله لزيارة أسرة ما ، وتعرض عليه مختلف المأكولات والأطعمة الشهية ولكنه لا يستطيع أن يحصل على كفايته وأشباع حاجته منها خوفاً من عقاب وتأنيب الوالدين عندما يعود إلى المنزل .

٢ - التصارع بين مطلبين داخليين :

ومن أمثلة هذا التصارع ما يحدث لطالب الثانوية العامة الذى يعانى الإرهاق والتعب ويريد أن يشبع حاجته للراحة والحصول على قسط كاف من النوم ، ويمتنع من ذلك قرب الامتحان ورغبته فى الاستزادة من المواد الدراسية حتى يحصل على المجموع الذى يحقق به ذاته ويحقق به النجاح ، فالتصارع هنا قائم بين مطلبين داخليين : أشباع حاجة الطالب للنوم والراحة وأشباع حاجته للنجاح وتحقيق الذات .

٣ - التصارع بين مطلبين خارجيين :

وفى هذه الحالة يكون التصادم بين مطلبين خارجيين بالنسبة للفرد . فمثلاً يحدث عندما نفرض على الفرد فى المجتمعات الحديثة أن يسبق ويغلب الغير وأن يتفوق ، وفى الوقت نفسه نؤكد له على ضرورة حب الغير ورعايته والتواضع له والتعاون معه . وهذان المطلبان كثيراً ما يتصارعان بالنسبة للفرد . فالمطلب بأن يسبق الفرد ويغلب ويتفوق على الغير يعنى فى مضمونه أن يكون الفرد أنانياً فردياً عدوانياً منافساً للغير . وهذا يقع فى تعارض مع مطالبة الفرد بأن يحب الغير ويرعاه ويتواضع له ويساعده .

وتتضمن الحياة الحديثة قدراً من التصادم والتصارع بين القيم السائدة فى هذه الحياة والمفروضة على الفرد . وهذا يضع الفرد فى موقف الصراع عندما يكون عليه أن يختار أو أن يوفق بين هذه القيم السائدة المتعارضة والمتصارعة .

تصنيف ليفين للصراع :

ومن التصنيفات الشائعة للصراع كيرت ليفين Kurt Lewin الذى صنف الصراعات حسب اتجاه الفرد للاقترب من مثير معين أو تجنبه تبعاً لاعتقاد الفرد فى كونه مفيداً أو ضاراً . وليس من الضروري أن يكون الاقتراب أن التجنب للمثير ذى طبيعة مادية ، ولكن الأمر يمكن أن يكون مجرد اتجاهاً عقلياً من جانب الفرد نحو أمور الحياة المختلفة . وقد صنف كيرت ليفين الصراعات إلى ثلاثة أنواع رئيسية :

أولاً : صراع الاقدام :

وهذا النوع من الصراع قد خبره كل شخص حسن الحظ كانت أمامه فرصتان موجبتان (أو أكثر) ، كل فرصة تشبع بعض دوافعه ، وكان عليه أن يختار فرصة واحدة منهما فقط ، وفى هذه الحالة يكون الفرد مدفوعاً دفعاً موجباً نحو هاتين الفرستين المحببتين ، وينشأ الصراع لأن الفرد عليه أن يختار فرصة واحدة منها فقط ، مضجياً بالفرصة الثانية .

ومن أمثلة هذا النوع من الصراع : الطفل الذى يجد أن عليه أن يختار بين مشاهدة برنامج أطفال جيد محبب إلى نفسه فى التليفزيون ، وبين لعب كرة القدم مع أصدقائه .

ومن أمثلة هذا النوع من الصراع أيضاً ، ذلك الصراع الذى يعانى منه الطالب الذى يحصل على مجموع مرتفع فى الثانوية العامة ويسجد أن أمامه عدداً من الكليات يستطيع الالتحاق بها . ولكن عليه أن يختار واحدة منها فقط . فى هذه الحالة يعانى الطالب من الصراع إذا لم يكن لدى الطالب تفضيل لإحدى الكليات على الأخرى . ويمكن للطالب حسم الصراع والتقليل من الأحياط الناتج عنه وذلك عن طريق مساعدته على فهم حقيقة الفرص التعليمية

المتاحه له ، ومساعدته على اختيار الفرصة التى تناسب ميوله واستعداداته وقدراته وظروفه .

ثانياً : صراع الأقدام والأحجام :

وبالنسبة لهذا النوع من الصراع يكون الشخص منجذباً لشيء . وفى الوقت نفسه يكون الشخص مدفوعاً بعيداً عن شيء آخر مرتبط بالشيء الأول ومن أمثلة هذا الصراع : الشخص الذى يريد النزول إلى البحر للاستحمام طلباً للرياضة والمتعة ، ولكن هذا الفرد يخاف الغرق أو المرض فيدفعه ذلك بعيداً ويمنعه من الجرى وراء الدافع الأول وإشباعه .

ومن أمثلة هذا النوع من الصراع أيضاً الأم التى تريد أن ترسل بأبنها فى رحلة مدرسية لكى يستفيد تربوياً وتروحياً وإجتماعياً . وهذا يمثل القوة الموجبة (+) للموقف ، ولكن الموقف نفسه له قوة سالبة (-) تدفع الأم بعيداً ، وتمثل فى خوف الأم من أن يصيب ابنها سوء فى الرحلة نتيجة عدم دقة الاشراف أو الاهمال فيه .

وهناك أمثلة كثيرة لصراع الأقدام والأحجام منها : حالة الطفل الذى يعتمد على أمه فى كل شيء (+) ولكنه يخشى أن هو وقف ضد رغباتها ولم يطمع أوامرها أن يفقد حبها وتأييدها (-) وكذلك حالة الشخص الذى يريد أن يذهب للطبيب حتى يساعده على الشفاء من مرضه والتخلص من آلامه (+) ولكن الشخص يخشى أن يواجهه الطبيب بأنه مصاب بمرض خبيث أو خطير (-) وحسم هذا النوع من الصراع يكون بالإلتجاء ناحية أحد القطبين الموجب أو السالب ، وعادة ما تتضمن كل حالة قدراً من الإحباط للفرد .

ثالثاً: صراع الأحجام :

وهو من نوع «العدو أمامكم والبحر خلفكم» فعادة ما يجد الفرد نفسه محصوراً في موقف له قطبان سالبان أو جانبان غير محبيين إلى النفس . فالقائد المسلم حين كان يخاطب جنود المسلمين «العدو أمامكم والبحر خلفكم» إنما كان يثير فيهم صراع الأحجام ، ويريهم أنه ليس أمامهم إلا القتال والنصر أو الشهادة في سبيل الله .

وهناك أمثلة كثيرة من الحياة العملية لصراع الأحجام . فالطفل يعاني من صراع الحاجة عندما يطلب منه والده المساعدة في بعض الأعمال المنزلية التي لا يحبها (-) ، ويخشى الطفل - أن هو رفض القيام بها - من غضب والديه وعدم رفاضهما عنه (-) فالموقف الذي حوَصر فيه الطفل به قوتان سالبتان .

ومن أمثلة صراع الأحجام أيضاً : الجندي في المعركة الحامية ، إذا هو ثبت وقاتل فهناك احتمال كبير في أن يقتل (-) وإذا هرب من المعركة فهناك احتمال كبير في أن يلقى القبض عليه ويحاكم محاكمة عسكرية ويحكم عليه بالأعدام لهروبه من المعركة (-) .

يحاول الفرد عند مواجهته صراع الأحجام أن يترك المجال Field كلية والهروب منه إذا استطاع ؛ ولكن قد تكون هناك موانع مادية واجتماعية ونفسية قوية تمنع الفرد من الهرب من الموقف . فيظل الفرد محصوراً في المجال يتذبذب بين القطبين والقوتين السالبتين اللتين ينفر من كل منهما .

وتحل بعض أنواع صراع الإحجام الضعيفة نفسها وذلك بتغيير الطبيعة السالبة لقوى الموقف . فالطفل الذي يطلب منه القيام ببعض الأعمال المنزلية التي يكرها (-) ويخشى أن رفضه من التعرض لفقدان حب وتأييد والديه له (-) ، يرى بعد فترة من الوقت أن المساعدة والمشاركة في بعض الأعمال

المنزلية فيها مزايا بالنسبة له : فيها تدريب له على تحمل المسئولية والاعتماد على النفس والتنشيط بعد طول فترة المذاكرة ، فى هذه الحالة تفقد المشاركة فى الأعمال المنزلية قوتها السالبة وأثرها السالب على الفرد وقد تتحول إلى قوة موجبة محبة إليه .

وهناك حالات يفشل فيها الفرد كلية فى حل صراع الإحجام ولا يستطيع الهرب من هذا الصراع نظراً لقوة الدوافع السالبة وقوة الحدود التى تمنع الفرد من الهرب من الموقف ، فيظل متوتراً بدرجة عالية من القلق الذى يثير قدراً كبيراً غير الموجبة ، وقد يلجأ الفرد فى مواجهة صراع الإحجام إلى العدوان أو الانطواء أو أحلام اليقظة للحصول على تخفيض مؤقت للتوتر ، ولو أن ذلك لن يساعد على حل المشكلة التى تواجهه حلاً منطقياً سليماً ، فالفرد يهرب ولو مؤقتاً من الصراع ولكن أساس الصراع وبذوره تظل موجودة .

العلاقة بين الإحباط والصراع :

سبق أن ذكرنا أن تسوية وحسم الصراع يتضمنن قدراً من الإحباط يختلف باختلاف شدة الصراع ونوعه . ولكن هناك علاقة أخرى بين الإحباط والصراع هى : أن الإحباط كثيراً ما يتحول إلى صراع إقدام وإحجام ، ومن أمثلة ذلك : الموظف إذا وجه إليه زميل له كلمة نابية فقد يشعر بالإحباط وقد يغضب لذلك ويوجه مشاعره العدوانية نحو الزميل رداً للإهانة . ولكن لو كان رئيسه هو الذى وجه هذه الكلمة النابية إليه مثلاً فسرعان ما يحاول السيطرة على عواطفه الناتجة نتيجة الخوف من أن يؤدى غضبه ومشاعره العدوانية إلى عقاب الرئيس له وإنقامه منه . فالموظف يريد الرد على إهانة الرئيس له (+) ولكنه يخشى أن هو فعل ذلك من عقاب وانتقام الرئيس (-) فالإحباط قد نتج عنه صراع إقدام وإحجام .

العلاقة بين الصراع والقلق :

عادة ما يؤدي الصراع الشديد إلى إستشارة إستجابات إنفعالية قوية، مصحوبة عادة بتوتر عضلي وحشوى. وكثيراً ما يؤدي ذلك إلى نوع من التعميم Generalization فى حياة الفرد . فالشخص الذى يعانى من الصراع قد تضايقه أموراً بسيطة قد لا تضايق غيره ، وكثيراً ما يجد صعوبة فى إتخاذ القرارات ويفسر لنا ذلك الأثر الدائم لبعض الصراعات الشديدة على سلوك بعض الأفراد الذين يتصرفون بعدم كفاية ويقدر من الأنفعال مع صعوبات فى مواجهة مشكلات الحياة البسيطة . وكثيراً ما يؤدي الصراع الشديد إلى التأثير على قدرة الفرد على حل مشكلات التكيف التى تواجهه . وكل صراع يلزمه قدراً من القلق حسب شدة الصراع ونوعه . وهذا القلق عادة ما يزول بتسوية الصراع وحسمه .

حل وحسم الصراعات :

مشكلة قدرة الفرد على حسم وحل الصراعات التى تقابله فى حياته اليومية يعتبر من الأمور الهامة . فالصراعات إذا ظلت معلقة وإذا تكاثرت على الفرد سببت له الكثير من الضغوط Stress والتوتر والتردد تستنزف جهد الفرد وطاقاته . والواقع أن حسم وحل الصراعات لا يعتمد فقط على إستغلال الفرد لذكائه ، بالرغم من أن حسم الصراعات وحلها يتطلب من الفرد فى الكثير من الأوقات إستغلال ذكائه واللجوء إلى التفكير المنطقى المنظم فهناك عوامل أخرى كثيرة تحد وتحدد قدرة الفرد على حسم الصراعات التى تواجهه فى حياته .

فالتحالف الذى حصل على مجموع مرتفع فى الثانوية العامة ويقع فى صراع نتيجة عدم قدرته على الإختيار من بين الفرص المتعددة العالى الجامعى المتاحة له ، لا يمكن أن يكون إستخدام الطالب لذكائه وفكره أو تزويده

بالمعلومات والخبرات عن قدراته وإمكانياته العقلية وعن فرص التعليم العالى المتاحة ، بكاف فى كل الأحوال لكى يقوم الطالب بحسم الصراع والتخلص منه وإتخاذ القرار المناسب فى هذا المجال . فهناك عوامل كثيرة تؤثر على قدرة الفرد على حسم وحل الصراعات التى تواجهه شخصية الفرد وأسلوب تربيته وخاصة تربيته الأولى والضغط الاجتماعى الواقعية على الفرد ومدى إيلام الصراع للفرد . وبعض الصراعات الشديدة بما تضعه على الفرد من ضغوط وتثير فى الفرد من قلق تقلل من قدرة الفرد على الوصول إلى حل مناسب للصراع الذى يعانىة .

وقد يكون الصراع أحياناً مؤلماً للفرد وبدرجة كبيرة ، لدرجة أن الفرد عادة ما يلجأ إلى البحث عن طرق وأساليب تنهى هذا الألم أو تخفضه بالرغم من كون هذه الطرق والأساليب تمثل شكلاً من أشكال سوء التوافق والتكيف . فقد يلجأ الفرد تشويه الحقائق أو إلى خداع النفس . ومن أمثلة ذلك الفرد المسلم الذى يقع فى صراع نتيجة لشربه «البيرة» مثلاً فيحل هذا الصراع بتشويه الحقائق بالقول بأن البيرة ليست حراماً أو يسوق بعض الأحاديث النبوية المدسوسة أو الأقوال المأثورة الزائفة مثل «قليل من الخمر يصلح المعدة» وهو بذلك عن طريق خداع النفس وتزييف الحقائق يقوم بحل الصراع والتقليل من شدته وحدته وذلك بدل أن يواجه الفرد الموقف مواجهة حقيقية .

ومن الأمثلة الأخرى لأساليب تشويه الحقائق وخداع النفس التى يلجأ إليها الفرد للتخلص من ألم الصراع النفسى ومن الضغوط التى يوقعها هذا الصراع على الفرد: حالة الشخص الذى تجاوز سن الأربعين ولم يتزوج ويعانى صراعاً مستمراً نتيجة تردده حتى بلوغه هذه السن المتأخرة بين الزواج بمسئوليته وأعبائه وبين مزايا الزواج من ناحية الاستقرار وتكوين الأسرة فيلجأ الفرد إلى خداع النفس . كأن يقرر بيته وبين نفسه عدم الزواج بحجة أن والديه الكبارين أولى

برعايته وهو أولى بصحتها ، بالرغم من أن الواقع يقول أن والديه يستطيعان أن يعيشا بمفردهما وأن يستقلا بحياتهما ، وأن رعايته لهما يمكن أن تستمر بعد زواجه .

ولجوء الفرد إلى الأساليب السابقة في تزييف الحقائق وخداع النفس يريح الفرد من بعض ألم وضغوط الصراع وقد تساعد الفرد على أن يغفل ولو لفترة الصراع الذي يعانيه ، ولكن المشكلة التي سببت للفرد الصراع تظل قائمة في حياته وقد تكبر وتتفاقم بمرور الأيام ، وقد تعرضه أو تعرض علاقات الفرد بالناس للخطر ، وقد يعاوده الصراع مرة أخرى وبصورة أشد وأعمق .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - أشرح كيف تبدأ عملية التوافق والتكيف عندما يمنع الفرد من إشباع بعض دوافعه .
- ٢ - أشرح بالتفصيل حقيقة ما يحدث فى عملية التوافق والتكيف .
- ٣ - أضرب بعض أمثلة من الحياة العملية توضح بعض حالات التوافق والتكيف السوى وغير السوى .
- ٤ - أين يظهر الأحباط والصراع فى عملية التوافق والتكيف التى يقوم بها الفرد ؟
- ٥ - عرف الإحباط وأذكر أهم العوامل المسببة للإحباط بالنسبة للأفراد .
- ٦ - كيف يواجه الأفراد الأحباط ؟
- ٧ - أذكر بعض أمثلة لتصارع المطالب المفروضة على الفرد سواء أكانت داخلية أو خارجية .
- ٨ - أشرح أنواع الصراع الآتية :
 - (أ) صراع الأقدام .
 - (ب) صراع الأقدام والاحجام .
 - (ج) صراع الاحجام .
- ٩ - وضح العلاقة بين كل مما يأتى :
 - (أ) الأحباط والصراع .
 - (ب) الصراع والقلق .

الفصل الثاني عشر

التعلم وتعديل السلوك

يشترك الناس باستمرار فى شكل أو آخر من أنشطة التعلم . ومن الأنشطة : تعلم ركوب الدراجة ، وتعلم لغة أجنبية ، أو تعلم الرقص أو السباحة أو الطبخ أو لعب الورق ، أو تعلم مهارة معينة ، أو تعلم كيفية إدارة محل تجارى أو إدارة منشأة حكومية ... الخ .

وهكذا فإننا نجد أن الفرد منذ ولادته وحتى وفاته يشترك فى أشكال مختلفة من التعلم ، وعن طريق هذا التعلم يكتسب الفرد الخبرات والمهارات والقيم والاتجاهات وغيرها .

ويتعلم الفرد الكثير نتيجة لاتصاله ببيئته . فعمليات الاتصال المستمرة التى يكون الفرد طرفاً فيها تؤدى بالفرد إلى تعلم أشياء كثيرة واكتساب الكثير من الاتجاهات الخبرات والمعلومات والمهارات . وكلما كان الاتصال فعالاً بين الفرد وبيئته كلما أدى ذلك إلى تعلمك جيد وفعال .

والتعلم الذى نقصده فى هذا الفصل من الكتاب ليس فقط الذى يتم داخل المعاهد التعليمية والفصول الدراسية . ولكن التعلم المقصود هنا ، يتم فى أى مكان : فى المدرسة أو فى البيت أو فى مكان العمل أو فى أى مكان آخر أو فى أى زمان .

تعريف التعلم :

يعرف التعلم على أنه التعديل الذى يطرأ على نشاط وسلوك الفرد فى موقف معين نتيجة التدريب والممارسة ، فى محاولة للوصول إلى هدف معين أو حل بعض المشكلات . ومن التعاريف الأخرى للتعلم هو : أنه تعديل

السلوك نتيجة النضج والممارسة والخبرة . ومن التعاريف الشائعة تعريف جلفورد Guilford وهو : أن التعلم هو تغيير في السلوك ناتج عن استثارة .

التعلم عملية مستمرة :

يأتى السلوك المعقد للشخص الراشد نتيجة التعديل المتدرج والمستمر لنشاطه من ساعة ولادته حتى وفاته . فالاستجابة البدائية للطفل تصبح بعد فترة من الزمن غير صالحة لمواجهة المواقف المتعددة فى العلاقات الإنسانية والنشاط الإنسانى ، ويكون عليه تعديلها ، ولما كان الطفل لديه بعض الحاجات والرغبات التى يريد إشباعها ، فعليه أن يتعلم إشباعها بأسلوب مناسب ومقبول لا يتعارض مع القيم والمعايير والأخلاقيات السائدة فى مجتمعه الذى يعيش فيه .

وعملية التعلم بالنسبة للفرد عملية مستمرة من المهد إلى اللحد ، وكل المهارات التى يكتسبها الفرد وكذلك اتجاهاته وقيمة دوافعه المكتسبة ومعتقداته وغيرها هى من نتائج عملية التعلم .

وعملية التعلم ليست مقصورة على التعلم الشكلى داخل المدرسة ، أو فى الفصول الدراسية المختلفة ، لأن عملية اكتساب الخبرة لا يحدها الزمان والمكان . فالإنسان قد يكتسب الخبرة من البيت أو النادى أو الشارع ، وقد يكتسبها فى ساعات عمله وفى ساعات لهوه . فالتعلم يمكن أن يحدث فى أى مكان وزمان فى مدرسة الحياة .

ولكن نزيد من فهمنا لعملية التعلم يجب أن نتبع هذه العملية فى المراتب الحيوانية المختلفة ، وكذلك فى مراحل التطور المتعددة للإنسان ، فكل الحيوانات تستطيع أن تتعلم شيئاً ما ، ولكن لوحظ أن مقدار ما تتعلمه ودرجة تعقده يتزايد مع درجة تعقد أجهزتها العصبية .

والإنسان لديه قدرة أكبر على التكيف من أى نوع من أنواع الحيوانات الأخرى ، وبالتالي عنده قدرة أكبر على التعلم . فكما ذكرنا يأتى الطفل إلى الحياة بأساليب ونماذج سلوكية محدودة للغاية ، ولكنه فى الوقت نفسه يمتلك قدرة عجيبة على التعلم وتعديل سلوكه لكى يتلائم مع ظروف الحياة المتغيرة .

ويتعلم الطفل فى خلال السنوات الأولى القليلة من حياته أشياء كثيرة نافعة . فيكتسب توافقات عضلية متنوعة ومختلفة . ويتعلم كيف يتعامل مع الأشياء والأشخاص . ويتعلم معنى الأشياء والأصوات . وفى خلال السنوات التى تسبق دخول الطفل المدرسة يتعلم كيف يمشى وكيف يتحكم فى عاداته الفسيولوجية ، كما يتعلم كيف يأكل ويلبس بمفرده ، كما قد يكتسب بعض المخاوف . وهكذا يمر الطفل خلال قائمة لا حصر لها من الأنشطة يتعلم منها ويكتسب الشئ الكثير .

وعندما يدخل الطفل المدرسة يحصل على قدر من المعلومات والخبرات الإنسانية المختلفة المتجمعة خلال قرون كثيرة مضت ، والتى تعتبرها المدرسة ضرورية بالنسبة له . ويجانب هذا التعلم الشكلى فإن الطفل يتعرض لأشكال مختلفة من التعلم ، فيتعلم أسس العلاقات الاجتماعية ، كما يكتسب الكثير من العادات التى تعتبر أساس عملية التربية . هذه العادات قد تكون عادات شخصية كذلك التى تتعلق بالمظهر والصحة وأسلوب الحديث وطريقة التفكير ، أو عادات اجتماعية كذلك التى تتعلق باحترام الفرد لنفسه واحترامه لغيره ، أو التى تتعلق باكتساب الاتجاهات الاجتماعية والقيم واحترام حرية الآخرين وعدم اعتدائه على ممتلكاتهم . . . الخ .

وعندما يتقدم العمر بالطفل تتسع مجالات التعلم أمامه . ويبدأ فى اكتساب المهارات التى تفيد فى كسب عيشه فى المستقبل . وعندما يصبح الطفل راشداً

فإن عملية التعلم لا تتوقف ، لأن توقف التعلم يعنى توقف الحياة ، بل يستمر الفرد فى اكتساب معلومات وفى تعلم أنشطة جديدة وفى تكوين آراء ومعتقدات وأفكار واتجاهات جديدة . والفرد لا يستطيع أن يتوقف عن التعلم ولكنه يستطيع أن يتحكم فيما يتعلمه : كما يستطيع التحكم فى كيفية وأسلوب هذا التعلم .

شروط التعلم :

سبق أن أوضحنا أن التعلم هو تعديل السلوك نتيجة الممارسة ونتيجة الخبرة . ولاشك أن ما يتعلمه الفرد محكوم بناحيتين أساسيتين :

- ١ - الفرد نفسه : نضجه وقدراته واستعداداته وميوله ودوافعه .
- ٢ - البيئة المحيطة به : تغذية وظروف طبيعية وبيئة اجتماعية بما تتضمنه من أفراد وغير ذلك .

وتفاعل الخبرة مع النضج بأنواعه المختلفة تؤدى إلى التعلم حيث نجد فى أحيان كثيرة صعوبة فى الفصل بينهما . فالأفراد يتعلمون مثلاً القراءة والكتابة أو اللغة الأجنبية ويكتسبون المهارة فى تشغيل بعض الآلات ليس بسبب عامل النضج فقط ، ولكن بسبب عامل الخبرة والممارسة أيضاً .

النضج فى عملية التعلم :

ومن التجارب التى توضح أهمية النضج فى عملية التعلم . تجربة جيزل وطوسون من جامعة ييل Yale الأمريكية ، وتتلخص التجربة فيما يأتى :

- ١ - أحضار توأمين متماثلين عمر كل منهما ٤٦ أسبوعياً لتدريبهما على صعود عدد من درجات سلم معين .

- ٢ - تلقى التوأم (أ) دون (ب) تدريباً على صعود السلم لمدة ستة أسابيع في حين ترك التوأم (ب) هذه الفترة دون تدريب .
- ٣ - رصد الزمن الذى استغرقه التوأم (أ) فى عملية صعود السلم بعد هذه الفترة من التدريب فوجد أنها ٢٦ ثانية .
- ٤ - بالنسبة للتوأم (ب) الذى لم يتلق أى تدريب وجد أنه استغرق ٤٢ ثانية فى صعود السلم فى أول الأمر .
- ٥ - بعد نهاية تدريب التوأم (أ) بدأ فى تدريب التوأم (ب) لمدة أسبوعين بنفس الشروط السابقة . ووجد أن الزمن الذى يستغرقه فى الصعود هو ١٠ ثوان عندما كان عمره ٥٥ أسبوعاً .
- وعلى هذا فقد تفوق التوأم (ب) فى سن ٥٥ أسبوعاً بعد تدريب أسبوعين على التوأم (أ) الذى تدرب ٦ أسابيع وبدأ تدريبه فى سن مبكرة عن التوأم الثانى .
- ولاشك أن سبب تفوق التوأم (ب) على التوأم (أ) يرجع إلى نضج التوأم (ب) وقت تعلمه وتدريبه أكثر من التوأم (أ) وقت تعلمه وتدريبه مع فرض تساوى جميع الشروط والظروف الأخرى .
- والنتيجة السابقة وغيرها من التجارب توضح ما يأتى :
- ١ - أن لعامل النضج أهمية كبيرة فى عملية التعلم وفى تحديد أنماط سلوك الفرد .
- ٢ - أن عامل التدريب وحده لا يؤدي إلى حدوث تعلم أو فى ظهور أنماط مرغوبة من السلوك ، ما دام الفرد لم يصل إلى مستوى النضج الذى يمكنه من ذلك .

٣ - أن التعلم لا يمكن أن يتخطى الحدود التي رسمتها الوراثة فالفرد لن يستطيع أن يتعلم شيئاً يتطلب تعلمه مثلاً توافر مستوى معين موروث من الذكاء والقدرة العقلية لا يتوافر في الفرد .

لذلك يعتبر النضج الجسمي والعقلي والاجتماعي والنفسي من الشروط الأساسية لتحقيق تعلم جيد وفعال .

الممارسة في عملية التعلم :

وإذا كان النضج هو أحد الشروط الأساسية لعملية التعلم . فإن الممارسة هي الشرط الهام الثاني فالنضج وحده لا يكفي لحدوث التعلم ، فالتعلم لا يحدث إلا تحت شرط الممارسة . ولكن الممارسة لا تؤدي بالضرورة إلى تعلم ، والدليل على ذلك أن هناك الكثير من أنواع السلوك التي نكررها ونمارسها في مختلف المواقف في حياتنا اليومية ولا يحدث أى تغيير أو تحسين لها . بمعنى أنه لم يحدث تعلم طالما أنه لم يحدث تغير وتطور في الأداء . ولا يمكن أن نقول أن التعلم قد حدث إلا إذا تكرر السلوك وظهر تحسن في الأداء واستمر هذا التحسن حتى يصل إلى متناه حيث لا يفيد تكرار في تحسين الأداء أو السلوك بعد ذلك . ولكن الممارسة الحقيقية هي التي تهئ الطريق إلى تعديل السلوك وتحسين الأداء وبالتالي حدوث التعلم .

وأحد صور الممارسة التكرار ، وإن كان من النادر أن يحدث التكرار بصورته المحدودة في المواقف التعليمية . فالتكرار البحت الذي لا يتضمن أى تحسين في سلوك أو أداء الفرد لا يمكن اعتباره ممارسة لأن الممارسة الحقيقية هي التي يتم على أساسها التحسن في الأداء وفي السلوك .

فالتكرار الذي يقوم به الطالب بالنسبة لعمل مدرسي معين دون توجيه أو إرشاد يساعده على تطوير وتحسين هذا العمل ، لا يمكن أن نطلق عليه ممارسة

وأما هو تكرر بحث . فالطالب عن طريق التكرار البحث قد يستمر في أخطائه وقد تتضاعف هذه الأخطاء أو تثبت بحيث يكون من الصعب علاجها أو التخلص منها في المستقبل . فالتكرار لكي يتحول إلى ممارسة لأبد من توجيه وإرشاد يصاحبه ، وهذا يؤدي إلى تعديل في السلوك وتحسين في الأداء من جانب المتعلم .

وتتوقف مكية الممارسة المقررة لكل فرد في المواقف التعليمية المختلفة على مستوى قدراته واستعداداته ، كما تتوقف كمية الممارسة على طبيعة المادة الدراسية أو المهارة أو الشيء المطلوب تعلمه . ولاشك أن الدافع والميل إلى شيء معين يجعل من السهل ممارسته .

دافع التعلم :

وبالإضافة إلى النضج والممارسة كشرط للتعلم ، فإن الدافع للتعلم يعتبر أيضاً شرطاً هاماً للتعلم . فالفرد لن يتعلم ما لم يكن مدفوعاً إلى التعلم رغباً فيه ، لذلك يجب الاهتمام بخلق الدافع للتعلم وتنميته حتى يمكن الوصول إلى تعلم جيد وفعال .

أنواع التعلم :

هناك أربعة أنواع هامة من التعلم هي :

- (أ) التعلم اللفظي .
- (ب) التعلم الحركي .
- (ج) التعلم الإدراكي .
- (د) تعلم الاتجاهات .

والواقع أن أنواع التعلم السابقة قد فصلت عن بعضها وذلك بهدف المناقشة والشرح المبسط ، ولكن من الملاحظ أنه في الحياة العملية عادة ما تخرج أنواع التعلم المختلفة السابقة مع بعضها . فنادرًا ما نجد مثلاً نموذجاً من التعلم الحركي يعزل عن التعلم اللفظي أو الإدراكي مثلاً . وسنناقش باختصار فيما يلي كل نوع من أنواع التعلم السابق ذكرها :

التعلم اللفظي :

يحظى هذا النوع من التعلم باهتمام خاص نظراً لأن معظم التعلم الذي يجري داخل المدرسة من النوع اللفظي . والتعلم اللفظي ضروري في كل وجه من أوجه النشاط في حياتنا اليومية . فلا يكاد يوجد شيء نفعله في وقت من الأوقات إلا ويكون معتمداً على التعلم اللفظي السابق . ولقد كان لقدرة الأفراد على استخدام الرموز Symbols كما هو الحال في اللغة ، ما مكنهم من أن يتعاملوا بأسلوب غير مباشر مع أشياء كثيرة بدلاً من التعامل المباشر مع هذه الأشياء .

وينظر البعض إلى التعلم اللفظي على أنه مجرد تذكر لبعض المعلومات والحقائق . وعلى هذا فإنه يمكن قياس هذا التعلم بمعرفة مقدار المعلومات التي يحصل عليها الفرد والتي يستطيع استيعابها واسترجاعها في أي وقت من الأوقات . ولكن هذا يغفل ولاشك الأهداف الأخرى التي نسعى إلى تحقيقها من وراء التعلم اللفظي مثل تدريب الفرد على التفكير الناقد ، وأدراك العلاقات ، والحكم الصادق ، والتعميم الصحيح وتكوين الاتجاهات السليمة - وهذه الأهداف وغيرها يمكن تحقيقها عن طريق التعلم اللفظي .

التعلم الحركى :

يتضمن هذا النوع من التعلم أساساً استخدام العضلات . وفى التعلم الحركى عادة ما يكتسب الفرد توافقاً عضلياً من نوع جديد كنموذج للاستجابة لموقف من المواقف ، ويعتبر تعلم المشى والكتابة على الآلة الكاتبة وتعلم السباحة وكرة السلة بعض أمثلة التعلم الحركى فى حياتنا اليومية .

ويعتمد الكثير من سلوكنا اللغوى على التعلم الحركى . فالكلمات التى نستخدمها فى حديثنا تنتج من انقباض عضلات معينة تقع فى أجهزتنا الصوتية، كما أن حركات الأصابع واليدين والأذرع التى تستخدم فى الكتابة تحتاج لتوافق عضلى خاص .

ولاشك أن اكتساب مهارة معينة لا يتوقف فقط على اكتساب توافق عضلى بل يتوقف أيضاً على تعلم كيفية استخدام المثيرات اللفظية والإدراكية التى قد تكون فى الموقف التعليمى . هذا بالإضافة إلى أن التعليمات اللغوية التى تسبق اكتساب المهارات الحركية البسيطة تساعد كثيراً على التعلم الحركى . فتعلم أى مهارة حركية عادة ما يمتزج به أو يسبقه قدر من التعليمات والتوجيهات والشرح اللفظى الذى يؤدى فى النهاية إلى التعلم الحركى .

عندما يواجه شخصان موقفاً معيناً ، فغالباً ما يكون رد الفعل مختلفاً بالنسبة لهما نتيجة خبرتهما السابقة التى تجعلهما يدركان الموقف بأسلوب مختلف . وقد وجد أن من الطرق الهامة لتغيير عادات الفرد أن نغير من طريقة إدراكه لبيئته . والجزء الهام من تعلم الإنسان يعتبر من هذا النوع . فعن طريق إعادة تنظيم المثيرات الحسية فى نماذج إدراكية جديدة ، يستطيع الفرد أن يدرك الموقف بصورة جديدة . فعلى سبيل المثال تتضمن عملية التعلم بالنسبة لعامل التلغراف التمتع بالقدرة على تنظيم حسى معين يمكنه من أدراك معنى رسالة عن طريق نماذج صوتية قد يدركها شخص آخر غير مدرب على أنها أصوات عشوائية لا معنى لها .

والشكل السابق يدركه القارئ على أنه جهاز تليفون من طراز قديم . ولكنه إذا نظر إليه بإمعان وأعاد تنظيم المجال الإدراكي فإنه سوف يرى أن الشكل يتضمن رأسى حيوانين يواجه كل منهما الآخر ، وبذلك يتعلم القارئ أن يرى الشكل بأسلوب جديد عن طريق اكتساب عادة إدراكية جديدة .

تعلم الاتجاهات :

يتضمن القدر الكبير من التعلم الذى يجرى داخل المدرسة أو خارجها تغييراً فى اتجاهاتنا فنحن نميل عادة إلى إعطاء استجابات محبة أو غير محبة للأشياء والأشخاص والمواقف والأفكار المجردة . ومعظم خبراتنا لها طابع انفعالى ونحن نكتسب اتجاهاتنا نحو المدرسة من خلال خبراتنا المتنوعة مع المواد الدراسية المختلفة ، ومن خلال علاقتنا مع مختلف الأفراد الذين نتعامل معهم داخل المدرسة . واتجاه الفرد لأن يكون متعصباً أو متسامحاً أو أنانياً أو كريماً أو متعاوناً أو مؤمناً أو ملحداً ، قد اكتسبها وتعلمها الفرد من خلال خبراته الكثيرة المتعددة ، وهذه الاتجاهات توجه سلوك الفرد .

وعلى الرغم من أن الاتجاهات تتضمن بعض النواحي المعرفية إلا أنها تعكس فى حقيقتها الناحية الانفعالية ، لذلك قد يتصارع ما هو واضح أنه حق وصواب مع ما نعتقد فيه ونميل إليه .

ويسبب أهمية الاتجاهات كمحرك للسلوك نجد أن هناك محاولات كثيرة للتأثير على هذه الاتجاهات من جانب المؤسسات الدينية والقيادات السياسية والمدرسية والصحافة وأجهزة الإعلام وغيرها .

ويتم اكتساب الاتجاهات في الكثير من الأحوال عن طريق التقمص . فالطفل مثلاً يتقمص شخصية أبيه ويكتسب الكثير من اتجاهاته الدينية والسياسية والاجتماعية عن هذا الطريق . وقد أثبتت البحوث أن الفرد عادة ما يتبنى اتجاهات الجماعة التي ينتمى إليها خاصة إذا كانت الجماعة متماسكة تشبع حاجات الفرد وكان الفرد يشعر بالانتماء إلى هذه الجماعة .

والاتجاهات قد تكتسب عن طريق الارتباط الشرطي البسيط Simple conditioning ، فمن الممكن أن نجعل طفلاً يخاف حيواناً معيناً ، كان لا يخافه من قبل ، وذلك إذا أرتبط ظهوره أمام الطفل بصوت مرتفع مزعج لعدد من المرات . فإذا حدث بعد ذلك وعرض الحيوان بمفرده أمام الطفل دون أن يقترن بالصوت المرتفع المزعج ، فإن الطفل يبدأ في الخوف من الحيوان الذي كان لا يخافه من قبل ، ومعنى هذا أننا استطعنا بهذا الأسلوب أن نغير من اتجاه الطفل نحو الحيوان وأن نكسب الطفل اتجاهاً جديداً ويمكن القول هنا أن الطفل تعلم واكتسب الخوف .

نظريات التعلم :

تعرضت نظريات كثيرة لموضوع التعلم ، وبعض هذه النظريات مختلفة بل ومتعارضة في تفسيرها للتعلم بالرغم من وجود بعض الأرضية المشتركة بينها وحتى داخل النظرية الواحدة نجد بعض الاختلاف في الرأي بين أنصار هذه النظرية ، ومن أهم نظريات التعلم :

١ - نظرية التعلم الشرطى .

٢ - نظرية التعلم بطريق الارتباط والمحاولة والخطأ .

٣ - نظرية التعلم بطريق الاستبصار .

١ - نظرية التعلم الشرطى :

ويعتبر العالم الروسى بافلوف Pavlov من رواد هذه النظرية وتجربته الآتية تلقى ضوءاً على بعض جوانب هذه النظرية . وتتلخص فى الآتى :

(أ) أحضر كلباً وضعه فى ظروف معملية معينة .

(ب) عندما كان يقدم للكلب الطعام (المثير الطبيعى) كان هذا يؤدي إلى أسالة لعاب الكلب ، وقد أمكن لبافلوف قياس هذا بطريقة خاصة .

(ج) قدم بافلوف الطعام للكلب مقترناً بصوت جرس معين (المثير الشرطى) وكرر هذا لعدد من المرات . وكان لعاب الكلب يسيل فى كل مرة .

(د) ضرب الجرس بمفرده بعد ذلك دون أن يقترن بتقديم الطعام ، ف لوحظ أن صوت الجرس (المثير الشرطى) كان كافياً لاسالة لعاب الكلب (الاستجابة الشرطية) ولكن هذا اللعاب بدأ يتناقص بعد عدد من المرات ثم فيها ضرب الجرس دون أن يقترن ذلك بتقديم طعام للكلب . وقد أطلق على هذه الحالة ظاهرة الانطفاء Extinction وقد أمكن اسالة لعاب الكلب مرة ثانية عند سماع الجرس ، وذلك عن طريق عملية التقوية Reinforcement وهى تتمثل فى تقديم الطعام ثانية للكلب لعدد من المرات مقترناً بصوت الجرس . عندئذ بدأ صوت الجرس وحده يستعيد تأثيره فى اسالة لعاب الكلب والحصول على الاستجابة الشرطية مرة ثانية .

ويرى أنصار نظرية التعلم الشرطى أن الكثير من الأشياء التى يتعلمها الفرد

يدخل فيها الاشتراط Conditioning . كما أن الكثير من مخاوف الأطفال يمكن تفسيرها على ضوء نظرية التعلم الشرطى . فالطفل قد يخاف من حشرة معينة خوفاً شديداً لأنه شاهد أمه لعدد من المرات وهى تهلع عند رؤيتها هذه الحشرة . فعن طريق الاقتران انتقل خوفها إلى ابنها .

وللتعلم الشرطى تطبيقات تربوية كثيرة ، فتكوين العادات يتم عن طريق سلسلة من التعلم الشرطى ، لذلك فإنه يمكن التحكم فى هذه العادات واكساب الأطفال الصالح منها ، والمباعدة بين الأطفال وبين العادات السيئة أو محاولة تخليصهم منها .

ومعظم مخاوف الأطفال قد اكتسب بطريق التعلم الشرطى . ويمكن أن نخلص الأطفال من مخاوفهم عن طريق تكوين ارتباطات شرطية مفيدة جديدة وأضعاف الارتباطات السابق تكوينها .

وقد اتضح أن كراهية الطالب لمادة دراسية معينة يمكن تفسيرها على ضوء نظرية التعلم الشرطى . فالمادة الدراسية ارتبطت فى ذهن الطالب بالمعلم ، وحيث أن الطالب يكره هذا المعلم فإن هذا يؤدى إلى كراهية الطالب لهذه المادة التى يقوم المعلم بتدريسها .

٢ - نظرية التعلم بطريق الارتباط والمحاولة والخطأ :

ومن أبرز زعماء هذه النظرية ثورنديك Thorndike وواطسون Watson وقد أجرى فى ظل هذه النظرية الكثير من التجارب على الحيوان وعلى الأخص القطط . ومن التجارب الأولى التى أجريت على التعلم عن طريق المحاولة والخطأ ، تلك التى أجراها ثورنديك على القطط وذلك بوضعها فى قفص ميكانيكى ، وكان الطعام يوضع لها خارج القفص . وتتخلص التجربة فى أن القط الجائع عليه أن يفتح القفص الميكانيكى عن طريق تحريك سقطة

معينة بقصد الحصول على الطعام الموجود خارج القفص . وقد قام القط فى المحاولات الأولى بعدد كبير من الحركات العشوائية فى محاولة فتح القفص والوصول إلى الطعام الموجود خارجه والذي يمثل هدفاً بالنسبة للقط . وبعد مرور بعض الوقت إستطاع القط فتح باب القفص . وعندما أعيدت التجربة وتحسن فى الحركات العشوائية التى يقوم بها القط ، كما أظهرت التجربة تحسناً عاماً واضحاً على سلوك القط مما يدل على حدوث التعلم ، وعلى الرغبة من أن هذا التعلم الذى تم عن طريق المحاولة والخطأ كان غير منتظم ؛ إلا أنه كان يمثل اتجاهها نحو التحسن ، بحيث إستطاع القط بطريقة ما إستبعاد الإستجابات غير المناسبة لى يصل إلى هدفه .

وقد أرجع ثورنديك التحسن الذى طرأ على سلوك القط إلى عامل الأثر Law of effect فالحركة الأخيرة هى التى أوصلت القط إلى الهدف عن طريق فتح باب القفص والوصول إلى هدفه وإشباع حاجاته للطعام ، أما الحركات الفاشلة فقد صاحبها شعور عدم الارتياح . ويرى ثورنديك أن لذة النجاح وآلم الفشل كفيلة بإيجاد ربط واضح بين بعض المثيرات وحركات معينة وبستقوية الترابط الموجود بين المراكز العصبية للحيوان وبين هذه المثيرات . وهذا يؤدى إلى زيادة احتمال تكرار الحركات الناجحة وإستبعاد الحركات الفاشلة . ونظرية ثورنديك تدور أساساً حول قانون الأثر Law of effect .

وينسب واطسون التحسن فى أداء القط إلى عامل التكرار ، وبه يفسر عملية التعلم . ويرى أن الحركات الناجحة هى التى تبقى فى حين تختفى الحركات الفاشلة . ولكن ثورنديك يمترض على قانون التكرار لواطسون على أساس أن التكرار وحده لا يمكن أن يحدث تعلم أو تحسن فى سلوك الحيوان . فالحيوان قد يقوم بتكرار الحركات الفاشلة . كما أن الحركات الناجحة هى أقل الحركات تكراراً فى التجربة لأنها عادة ما تنهى المشكلة التى تواجه الحيوان ،

وتوصله إلى إشباع حاجاته وبعدها يتوقف الحيوان عن المحاولة . لذلك فإننا إذا أردنا - تبعاً لرأى ثورنديك - أن نزيد من تأثير موقف تعليمي معين وتيسير عملية التعلم فلا بد من أن نضمن عامل الأثر الطيب الذي يثيره الموقف في نفس المتعلم .

وقد وجهت الكثير من نواحي النقد إلى بحوث ثورنديك سواء من ناحية الشروط التجريبية أو القوانين التي صاغها لتفسير عملية التعلم . فمن ناحية الشروط والظروف التجريبية ، فإن هناك من يعترض على الأقفاس الميكانيكية التي وضع فيها ثورنديك القطط في تجربته على أنها كانت معقدة وأعلى من مستوى قدرات وأمكانيات هذه القطط ، فلم تستطع لذلك أن تدرك المجال الكلي أو أن تدرك العلاقات بين عناصر هذا المجال . كما أن هناك من يهاجم قانون الأثر ويناقش بشك حقيقة هذا الأثر وطبيعته وكيفية حدوثه .

٣ - نظرية التعلم بطريق الاستبصار :

يعترض أنصار نظرية التعلم بطريق الاستبصار (مدرسة الجشتالت) على تفسير ثورنديك وواطسون (مدرسة السلوكيين) لعملية التعلم ، وينظرون إلى السلوك على أنه وحدة نتيجة لوجود الحيوان بالموقف الكلي الذي يحيط به .

وهناك الكثير من التجارب التي أجراها رواد هذه النظرية على تعلم الحيوان ، وقد سبق أن لوحظ في بعض تجارب المحاولة والخطأ أن حل المشكلة قد يأتي فجأة في بعض الأحيان ، فكان الحيوان يحاول الوصول إلى الهدف دون أحرار أى تقدم ، وكان الحل يظهر فجأة . وقد أطلقت كلمة الاستبصار على عملية الظهور المفاجئ للحل . ومن أمثلة تجارب هذا النوع ما أجراه كهلر Kohler على بعض أنواع القردة العليا وعلى الأخص الشمبانزى ، حيث أنه وضع عدداً من القردة في قفص علق في سقفة الموز وأخذ يلاحظ تصرفاتها

فى الوصول إلىه . وقد كان الموقف صعباً بالنسبة لبعض القرودة بدليل أخفاقها فى الحصول على الموز ، ومع هذا استطاع عدد منها الحصول عليه بأساليب مختلفة : منها استعمال عصا ، أو وضع صندوق موجود بالقفص تحت الموز مباشرة والوقوف عليه والوصول إلى الموز . وبعد حدوث التعلم كانت القرودة تنجيه نحو الصندوق مباشرة عند تكرار التجربة وتضعه تحت الموز للوصول إليه . وقد أدخل كهلر بعض التعقيد على تجاربه بحيث أصبح الأمر يتطلب من القرد وضع أكثر من صندوق فوق بعضها للوصول إلى الهدف . ويعتقد كهلر أنه بالرغم من أخطاء الأهمال والغباء التى أرتكبها بعض القرودة ، وأدراك بعضها لأجزاء معينة من الموقف دون بقية الأجزاء الأخرى ، إلا أن كهلر كان فى خيرة من أمره فيما يتصل بتفسير كيفية وصول هذه القرودة إلى الهدف . وكان يعتقد أن القرودة أظهرت استبصار نتيجة أدراك العلاقة بين الصناديق والهدف ووضعها فوق بعضها للحصول على الموز وبالتالي أدراكها الموقف ككل ، ولكنها أخطأت فى أدراك العلاقة التى تمكنها من بناء دعامة ثابتة من الصناديق (بوضع الصندوق الأصغر فوق الأكبر) ويسمى كهلر هذا الخطأ بالخطأ الجيد تمييزاً له عن أخطاء الغباء والأهمال حيث يخطئ الحيوان فى فهم أية علاقة صحيحة فى الموقف .

والواقع أن الإنسان والحيوان عادة ما يلجأ إلى استخدام أسلوب المحاولة والخطأ إذا كان الموقف الذى يصادفه أعلى من مستوى قدراته وأمكانياته ، ولكن الاستبصار يكون ظهوره أكثر احتمالاً عندما يكون الموقف أو المشكلة المطلوب حلها فى مستوى إمكانات وقدرات الحيوان أو الإنسان . وهناك عوامل تسهم فى عملية الاستبصار ، ومن هذه العوامل : النضج العقلى والجسمى للحيوان أو الإنسان . فمن غير الممكن مثلاً أن يتعلم طفل فى الثالثة من عمره قيادة دراجة بخارية أو يحل مشكلة معينة إذا لم يكن قد وصل إلى

مستوى من التضج الجسمى والعصبى ما يمكنه من ذلك . وهناك أيضاً التضج العقلى الذى يساعده على الاستبصار . فالحيوان والإنسان لم يستطع أدراك موقف أعلى من مستوى قدراته العقلية . كما أن تنظيم المجال يساعد أيضاً على عملية الاستبصار ، فإذا واجه الحيوان مشكلة معينة فإن الاستبصار يكون أكثر احتمالاً إذا استطاع تنظيم المجال وأدراك عناصر الموقف ككل ، ويصل بذلك الحيوان إلى هدفه ويشبع حاجاته ، وهو بذلك يكون قد تعلم شيئاً ما . ويضاف إلى العوامل السابقة التى تساعد على الاستبصار ألفة الحيوان بالموقف الذى يصادفه . وصلاحيه خبراته السابقة للتطبيق فى الموقف الجديد أو على المشكلة التى يواجهها .

تعميم نتائج تجارب التعلم التى أجريت على الحيوان :

والواقع أن نتائج تجارب التعلم التى أجريت على الحيوان أسهمت فى القاء الضوء على سلوك الإنسان وتعميم بعض هذه النتائج بشئ من الحذر على تعلم الإنسان . فظروف الإنسان تختلف عن ظروف الحيوان كما أن القدرات العقلية للإنسان أكثر امتيازاً وتفوقاً عن أرقى الحيوانات . هذا بالإضافة إلى أن للإنسان خبراته السابقة الكثيرة المتنوعة وذاكرته التى يستوعب فيها الكثير من المواقف والخبرات والمعلومات ، وهذا ما لا يتوافر إلا بقدر ضئيل عند الحيوانات الأخرى . ويجب ألا ننسى أيضاً أن دوافع تعلم الإنسان كثيرة متعددة وتنتأثر تأثراً كبيراً بالظروف الاجتماعية المحيطة بالإنسان .

فيلس التعلم :

الواقع أنه لا يمكن قياس التعلم مباشرة ، ولكن كل ما يمكن ملاحظته وقياسه هو السلوك . فإذا رأينا تحسناً أو تعديلاً فى السلوك نتيجة للخبرة أو التدريب أو الممارسة ، كان ذلك دليلاً على أن تعلماً ما قد حدث . وعادة لا

نرى التعلم نفسه . ولكننا نرى ونحس نتائجها . والحقيقة أنه يمكن معرفة ما إذا كان التعلم قد حدث إذا كان المهمة التعليمية محددة . فمثلاً يمكن معرفة ما إذا كان شخص معين قد تعلم الهجاء الصحيح لقائمة من الكلمات عن طريق عد الكلمات التي يستطيع أن يذكر هجاءها الصحيح . ولكنه من الصعب أن نقيس مدى اكتساب التلاميذ لصفات معينة كالتعاون أو التفكير السليم أو تحمل المسؤولية .

وفي التجارب العملية التي أجريت على التعلم ، أمكن قياس التعلم عن طريق مؤشرات معينة توضح التغيرات السلوكية Behavior change ومن هذه التغيرات السلوكية التي أتخذت بواسطة هذه التجارب كدليل على حدوث التعلم ما يأتي :

١ - سرعة الاستجابة Speed of response يمكن الاستدلال على التعلم عن طريق تخفيض الوقت اللازم للقيام بعمل أو نشاط معين ، أو زيادة عدد الوحدات التي يمكن للفرد أداؤها في زمن محدد .

٢ - شدة الاستجابة Strength of response فكلما أشدت ضربات الملاكيم مثلاً نتيجة للتدريب ، كان ذلك دليلاً على أن التعلم قد حدث .

٣ - دقة الاستجابة Accuracy of response فمثلاً كلما قلت عدد أخطاء الطالب الذي يتدرب على الكتابة على الآلة الكاتبة ، فإن هذا يعني حدوث التعلم .

منحني التعلم :

هل يستمر التعلم في مجال معين إلى ما لا نهاية ؟ بمعنى هل يستطيع الطالب الذي يتعلم الآلة الكاتبة مثلاً أن يزيد من سرعته أو دقته في الكتابة

على الآلة الكاتبة إلى غير حدود ، أو أن معدل التحسن فى أدائه يتوقف عند حد معين . ولتوضيح ذلك نفرض أننا قمنا بقياس معدل التحسن اليومي لأداء شخص معين عن طريق قياس الزمن الذي يستغرقه فى كتابة قطعة على الآلة مكونة من ٣٠٠ كلمة مثلاً ، أو قياس عدد الأخطاء التى يرتكبها فى القطعة التى يكتبها وذلك بعد كل فترة تدريب يومية مدتها نصف ساعة على مدى ثلاثين يوماً مثلاً ، فإنه يمكن رسم منحنى تعلم يوضح مدى التقدم الذى أحرزه الفرد فى الكتابة على الآلة الكاتبة خلال فترة التدريب .

ولست جميع منحنيات التعلم التى نحصل عليها فى مختلف الحالات مثل بعضها ولكنها تختلف نتيجة للفروق الفردية بين المتعلمين . ونتيجة لاختلاف طبيعة المادة المتعلمة . ولكن الكثير من منحنيات التعلم وخاصة ما يتصل منها بتعلم المهارات (أنظر المنحنى على صفحة ٢٥٩) عادة ما تشملها الصفات الآتية :

أولاً : معظم منحنيات التعلم تظهر زيادة أولية كبيرة فى معدلات الأداء ، فالتقدم يكون عادة سريعاً فى المحاولات الأولى ، وقد يرجع ذلك لعوامل كثيرة متعددة ، قد يكون منها حماس الفرد فى محاولاته الأولى للتعلم مما يجعله يلقي فى هذه المحاولات بجهد إضافي .

ثانياً : ومن الصفات المميزة للكثير من منحنيات التعلم تناقص معدل الزيادة فى الأداء بعد المحاولات الأولى . فالشخص الذى يتعلم الكتابة على الآلة الكاتبة يكون معدل التحسن فى أدائه فى المحاولات بين الخامسة والعاشرة أكبر من معدل التحسن فى زدائه فى المحاولات بين العشرين والخامسة والعشرين مثلاً . وهذا القول يصدق بالنسبة لتعلم الكثير من المهارات ، ولكن ذلك قد لا ينطبق على بعض حالات التعلم الأخرى مثل تعلم اللغة

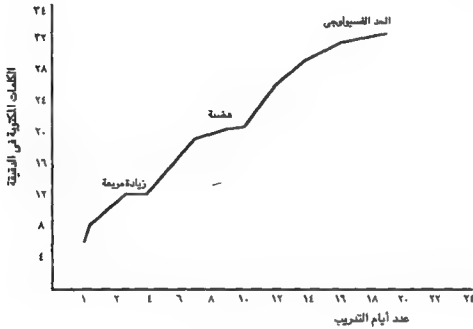
الإنجليزية ، حيث لوحظ زيادة عدد الكلمات التي يتعلمها الفرد في زمن محدد كلما تقدم الفرد في محاولاته لتعلم اللغة . وقد يكون تفسير ذلك أن الكلمات التي سبق تعلمها قد تساعد على اكتساب وتعلم المزيد من الكلمات الجديدة .

وتظهر معظم منحنيات التعلم قدراً كبيراً من عدم الانتظام ، فكثيراً ما نجد تغيرات في الأداء بين كل محاولة وأخرى . ومعدلات التحسن والتقدم عادة ما تكون غير ثابتة . وكثيراً ما تحدث بعض النكسات الشديدة أو الهينة في معدلات الأداء نتيجة لعدد كبير من العوامل المتصلة بالشخص المتعلم نفسه مثل انخفاض الدوافع والخوافز والميول والاتجاهات السالبة وغيرها من الفروق التي تحدث داخل الفرد بين كل محاولة أخرى . وكثيراً ما تؤدي الظروف الفسيولوجية والتعب والحالة الصحية وقلة النوم واستخدام العقاقير المخدرة والمنبهة وغيرها إلى اختلاف في الأداء بين كل محاولة وأخرى . هذا بالإضافة إلى أن الظروف الموضوعية المحيطة بالفرد كالأضاءة والتهوية ودرجة الحرارة والرطوبة وغيرها قد يكون لها أثر على مستوى أداء الفرد .

والواقع أنه إذا أمكن التحكم في معظم العوامل السابقة فإنه يمكن القضاء على عدم الانتظام الذي يصيب منحنى التعلم ، ولكن هذا أمر يصعب تحقيقه في الحياة العملية .

وكثيراً ما نلاحظ في المنحنى ما يسمى بالهضبة Plateau وهي نوع من التسطح في جزء من أجزاء المنحنى يدل على أن هناك فترة معينة أو عدداً من المحاولات لم يحدث فيها أى تحسن في الأداء ، أو بمعنى آخر لم يحدث فيها أى تعلم جديد . وقد يفسر وجود مثل هذه الهضبة أو هذا السطح في منحنى التعلم بأن الفرد وصل في تعلمه إلى وضع لا يمكن فيه معه تحسين أدائه في

ظل الأساليب الحاضرة للتعلم التي يتبعها . وقد يسبب التعب والأرهاق والظروف النفسية للمتعلم حدوث مثل هذه الهضاب والتسطحات في منحنى التعلم . وقد وجد أنه يمكن معالجتها عن طريق استخدام أساليب جديدة للتعلم والأداء ، أو زيادة الجهد المبذول من جانب المتعلم عن طريق زيادة الدافع للتعلم .



منحنى تعلم المهارات

والرسم البياني السابق يوضح العلاقة بين عدد من المحاولات التي يقوم بها الفرد في التدريب على الكتابة على الآلة الكاتبة ، وعدد الكلمات التي يستطيع كتابتها في الدقيقة . ويوضح المنحنى الزيادة السريعة الأولية في أداء الفرد ، كما يوضح المنحنى الهضبة التي توقف عندها تحسن الأداء لفترة معينة يعود عادة بعدها إلى الزيادة . ويلاحظ من المنحنى أن التحسن في الأداء في المحاولات الأخيرة أقل منها في المحاولات الأولى .

وأى منحى لتعلم المهارات يظهر تحسناً - ولو أنه كثيراً ما يكون غير منتظم - حتى يصل إلى حد معين يسمى بالحد الفسيولوجى *Physiological limit* حيث يصبح من المستحيل تحسن الأداء نتيجة لبذل مزيد من الجهد . وهذا الحد الفسيولوجى يمكن الاقتراب منه بالنسبة للمهارات الحركية . فمثلاً فى سباق ١٠٠ متر ، مهما بلغت دقة وقسوة التدريب ، فإنه لا يمكن أن نجد غير عدد محدود للغاية من الافراد يستطيع أن يسجى المسافة فى ٩ ثوان ، ولكن قد لا نجد فى هذا العالم انساناً يستطيع أن يسجى هذه المسافة فى أقل من ٩ ثوان ، ذلك لأن الامر يصبح متعلقاً بالسرعة والتوافق الذى تستطيع به الاعصاب توجيه انقباضات العضلات ، والتى تكون قد وصلت إلى منتهى قدرتها ، ولذلك فعادة لا ينفع أى تدريب فى تخفيض الزمن إلى أقل من ٩ ثوان .

وقد أثبت الباحثون أن الحد الفسيولوجى الذى يقف معه إمكانية أى تعلم أو تحسن فى الأداء لا ينطبق على المواد الدراسية كالطبيعة والكيمياء والرياضة واللغة وغيرها ، فإنه فى هذه الحالة يمكن استمرار التعلم إلى ما لا نهاية طالما توافرت القدرة والرغبة لدى المتعلم .

وقد لا يصل المتعلم فى تعلمه لمهارة معينة إلى الحد الفسيولوجى . بمعنى أنه لا يزال من الممكن للمتعلم أن يحقق تقدماً عن طريق بذل مزيد من الجهد والتدريب الشاق . ولكن قد يقرر المتعلم أن يقف فى تعلمه عند هذا الحد نظراً لأن ليس فى حاجة إلى تطوير مهارته والوصول بها لابعد من ذلك ، أو لأن الجهد الكبير الذى سيبدله فى التعلم لا يكافئ التقدم الذى سيحرره . وهذا الحد الذى يصل إليه المتعلم ليتوقف تعلمه عنده يطلق عليه الحد العملى *Practical limit* ونعطى مثلاً لذلك الطالب الذى وصل فى تعلمه للآلة الكاتبة إلى ٦٠ كلمة فى الدقيقة ، وهو المستوى المطلوب فى سوق العمل . . يستطيع مثل هذا الطالب أن يزيد من سرعته إلى ٦٥ كلمة فى الدقيقة بعد بذل جهد

كبير وشاق . ولكن يحدث أن يقرر الطالب أن يتوقف عن التدريب عند هذا الحد (الحد العملي) لأنه وصل بمهارته إلى المستوى المطلوب في السوق . ولا يريد أن يصرف جهداً ووقتاً كبيراً في الحصول على تقدم أو تحسن محدود في الكتابة على الآلة الكاتبة .

العلاقة بين التعلم والعمر :

هل هناك علاقة بين القدرة على التعلم والعمر ؟ وهل هناك عمر معين يقف عنده التعلم ؟ الواقع أنه بالدراسة قد وجد أن عملية التعلم يمكن أن تتم في أى عمر . كما أنه لا يوجد أى سبب يمنع كبار السن من أن يتعلموا أشياء جديدة ، وقد أثبتت بعض الدراسات أن الأداء يتزايد في خلال مرحلة الطفولة حتى نهاية مرحلة النضج ولكن الأداء قد يتناقص في الدقة والسرعة بعد ذلك . وهذا التناقص قد يرجع إلى عوامل أخرى غير القدرة على التعلم . ففي السن الكبير نسبياً عادة ما تقل دافعية الفرد ، كما أن طاقته الفسيولوجية عادة ما تقل في أداء بعض الأعمال .

وتتوقف الزيادة أو النقص في الأداء على طبيعة المادة المراد تعلمها . فقد لوحظ أن نقص التعلم في فترة الشيخوخة يكون أقل بالنسبة للأشياء التي يعتمد تعلمها على تعلم سابق ، على شرط ألا يتعارض هذا التعلم الجديد مع الأشياء الأخرى التي سبق تعلمها ، أو مع العادات التي سبق اكتسابها .

العوامل التي تؤثر على التعلم :

أجريت خلال السنوات القليلة الماضية بحوث عديدة تخدّف إلى بيان الشروط الواجب توافرها لتحقيق تعلم جيد . وقد توصلت هذه البحوث إلى عدد من الشروط ، ولكن الكثير منها ما زال يحتاج إلى مزيد من الدراسة

والبحث . وفيما يلي تلخيص لأهم العوامل التي تؤثر على عملية التعلم ، والتي يمكن إيجازها في ثلاثة أقسام هي :

أولاً : عوامل تتصل بالمتعلم نفسه .

ثانياً : عوامل تتصل بالمادة المراد تعلمها .

ثالثاً : عوامل تتصل بطرق وأساليب التعلم .

وفيما يلي تفصيل بعض هذه العوامل :

أولاً : عوامل تتصل بالمتعلم نفسه :

يعتبر المتعلم محور العملية التعليمية وعلى أمكانياته وقدراته وميوله واشتراكه في النشاط التعليمي يتوقف فاعلية التعلم إلى حد كبير . ومن أهم العوامل التي تؤثر على عملية التعلم وتتصل بالمتعلم نفسه ما يأتي :

الفروق الفردية :

فالناس يختلفون فيما بينهم في نواحي كثيرة . فهم يختلفون في قدراتهم العقلية وفي اهتماماتهم ، وكذلك في قدراتهم ودوافعهم للتعلم . وهذه الفروق جميعاً تؤثر في قدرتهم على التعلم .

العمر :

كانت هناك فكرة قديمة سائدة وهي أن الشخص إذا تخطى مرحلة النضج والرشد إلى مرحلة الوهن والشيخوخة ، فإن من الصعب عليه أن يتعلم زشياء جديدة . ولكن اتضح بعد ذلك أن معظم الأفراد يستطيعون أن يتعلموا الكثير من الأشياء - حتى وإن اقربوا من مرحلة الشيخوخة - بنفس السرعة والقدرة السابقة - حتى وإن اقربوا من مرحلة الشيخوخة - بنفس السرعة والقدرة

السابقة ، بل أن التجارب السابقة قد تساعد الفرد كثيراً فى هذا المجال .
والواقع أنه إذا حدث ولاحظنا أن قدرة بعض الأفراد فى منتصف العمر قد
قلت عن ذى قبل ، فقد يرجع سبب ذلك إلى عدم وجود دافع قوى إلى
التعلم ، أو عدم الشعور بالحاجة إلى مزيد من التعلم ، أو الخوف من قول
الناس عنهم بأنهم يجهلون بعض النواحي .

وتأثير العمر على عملية التعلم محدود لدرجة كبيرة ، طالما أننا خصصنا
لكل عمر مستوى معين من الخبرات التى تناسبه ، لذلك فإننا نتوقع أن تكون
عملية التعلم مستمرة ومتصلة من المهد إلى اللحد ولكن قد يتدهور كل تعلم
جديد بالنسبة لبعض الأفراد إذا وصلوا إلى أروذل العمر .

اتجاهات وميل المتعلم :

تؤثر اتجاهات وميل المتعلم كثيراً على عملية التعلم فكلما كان من الممكن
استثارة اهتمام المتعلم ومراعاة ميله كلما أدى ذلك إلى « تيسير عملية التعلم .
والدليل على ذلك أنه يمكننا أن نجعل طفلاً معيناً يتعلم مادتين كالجغرافيا
والتاريخ عن طريق استخدام أساليب الثواب والعقاب المختلفة . ولكن هذا
التعلم يتم بأسلوب أيسر رذا استطعنا أن نثير اهتمام الطفل بهاتين المادتين .
وميل المتعلم نحو المادة الدراسية يساعده على بذل مزيد من الجهد فى تحصيلها
واستمتاعه بهذا التحصيل ، كما أن هذا يساعده أيضاً على التركيز والمثابرة .

ورغبة المتعلم فى اكتساب الخبرة تعتبر أمراً أساسياً بالنسبة للتعلم الجيد فمن
الملاحظ أن الفرد ينسى الكثير من المعلومات رذا لم يبذل جهداً إيجابياً فى
الحصول عليها ، وإذا لم يكن لديه رغبة فى الاحتفاظ بها . ولهذا فإننا نجد أن
المادة الدراسية التى يستظهرها الطالب بهدف وضعها فى ورقة الامتحان سرعان
ما تنسى بعد الامتحان مباشرة .

الذكاء :

والذكاء - كما نقيسه اختبارات الذكاء ، له صلة وثيقة بالتعلم وخاصة اللفظي منها ، وتتوقف قدرة الفرد على تعلم الكثير من المهارات اللغوية والحركية إلى حد كبير على مستوى ذكائه . ولو أننا نشاهد في الحياة العملية أن قدرة الفرد على المثابرة كثيراً ما تعوض بعض النقص في الذكاء ، بحيث يستطيع تعلم الكثير من الأشياء بالرغم من انخفاض مستوى قدراته العقلية .

الحالة النفسية للمتعلم :

تتأثر عملية التعلم بالحالة النفسية للمتعلم . فالمتعلم القلق الذي يعاني قدراً كبيراً من الصراع والأحباط ، عادة ما يكون أقل قدرة على التعلم من متعلم آخر يتمتع بقدر مناسب من الاستقرار النفسي والصحة النفسية .

الحالة الصحية والسيولوجية للمتعلم :

وللحالة الصحية للمتعلم تأثيرها على عملية التعلم لأن المتعلم الذي يتمتع بصحة جيدة ، عادة ما يستطيع أن يضع جهداً إضافياً في عملية التعلم ، كما أنه يكون أكثر قدرة على المثابرة وعلى التركيز . والحالة السيولوجية للمتعلم تؤثر بأشكال كثيرة على عملية التعلم . فمثلاً إذا اختل إفراز الغدة الدرقية بالنسبة لهذا المتعلم فقل هذا الإفراز ، فإن ذلك يظهر في شكل خمول وتبليد ذهني مما يكون له تأثيره السيئ على عملية التعلم .

النوع :

توجد فروق قليلة بين تعلم البنات والبنين ، وترجع معظمها إلى الفروق بين الجنسين في القدرات الخاصة . فالبنيات يتميزن عادة على البنين في القدرات اللغوية والنواحي التي تتطلب صبراً ودقة . والبنون يتميزون في النواحي

الرياضية والميكانيكية واليدوية . ولكن معظم الفروق بين البنين والبنات فى التعلم ترجع فى أساسها إلى الظروف الاجتماعية والضغط الأسرية والتقاليد واتجاهات المجتمع نحو الجنسين .

الخبرة السابقة :

لوحظ أن الخبرة السابقة للمتعلم تزيد فى بعض الأحيان من قدرته على التعلم ، خاصة إذا كانت هذه الخبرة مرتبطة بمجالات التعلم الجديدة ولا تتعارض معه .

المعتقدات السائدة :

تؤثر المعتقدات السائدة فى المجتمع على قدرة الفرد على التعلم . فالفتاة التى تنشأ فى بيئة تؤمن بأن الفتاة لا يمكن أن تتفوق فى العلوم الرياضية والهندسية مثلاً ، عادة ما تجد صعوبة فى تحقيق هذا التفوق . ولامجتمع الذى يؤمن بأن مكان المرأة هو البيت فقط ، يضع العراقيل والصعوبات فى وجه تعلم المرأة نتيجة لهذه الاتجاهات التى تسود .

الظروف الاقتصادية والاجتماعية للمتعلم :

تتأثر عملية التعلم بالظروف التى يعيشها المتعلم . فكثيراً ما تؤثر الظروف الاقتصادية القاسية والظروف الاجتماعية غير المستقرة تأثيراً سيئاً على عملية التعلم . كما أن الطبقة الاجتماعية التى ينتمى إليها المتعلم تؤثر على تعلمه ، نتيجة لتأثير هذه الطبقة على دوافعه وقيمه واتجاهاته ونظراته للتعلم والتحصيل .

صانياً : عوامل تتصل بالمادة المراد تعلمها :

بعض المواد^(١) يمكن تعلمها بسهولة ، فى حين نجد أن مواد أخرى يصعب استيعابها ، وبعض المواد على درجة كبيرة من التعقيد ، ومواد أخرى على درجة كبيرة من السهولة والبساطة . وعملية التعلم تتأثر تأثيراً كبيراً بالمادة المراد تعلمها . فتعلم تشغيل آلة حاسبة الكترونية أكثر صعوبة من تعلم مادة مبادئ الجبر . وهناك مواد ترتبط بحياة المتعلم وواقعه ، فى حين نجد مواد أخرى مجردة بعيدة كل البعد عن الواقع الذى يحياه المتعلم وهذا يؤثر على عملية التعلم . فالمادة المتعلمة لها تأثيرها على عملية التعلم ، وإن كان الأمر يتوقف من ناحية أخرى على دوافع المتعلم واستعداداته وقدراته وظروفه . ويمكن القول بأن المادة كلما كانت منظمة ومنطقية ومتراكبة المحتوى كلما كانت أسير فى تعلمها واستيعابها . ويجب فوق هذا كله أن تكون المادة المراد تعلمها فى مستوى النضج الجسمى والعقلى والاجتماعى للمتعلمين .

ثالثاً : عوامل تتصل بأسلوب وطريقة التعلم :

عندما نتحدث عن عملية التعلم تذكر عناصر هذه العملية : المتعلم من جهة والمادة أو الموضوع أو الشئ المطلوب تعلمه من جهة أخرى ، ولكن يجب ألا ننسى عنصراً هاماً يؤثر تأثيراً كبيراً على عملية التعلم وهو أسلوب وطريقة التعلم . فالنتائج التى نحصل عليها تتوقف فى النهاية على أسلوب وطريقة التعلم . ومن المهم أن يستخدم الأسلوب المناسب للمادة أو الموضوع المراد تعلمه من ناحية ، وللمتعلم من ناحية أخرى . وتختلف الأساليب والطرق المستخدمة لتعلم موضوع معين : الكتابة على الآلة الكاتبة مثلاً . فقد يستخدم فى تدريبها أسلوب المحاضرة Lecture وقد يستخدم أسلوب التقليد Imitation

(١) يقصد بالمادة هنا الموضوع أو المادة الدراسية المراد تعلمها ، أو المهارة أو الحرة المطلوب اكتسابها .

حيث يقلد الطلاب معلمهم في بعض الحركات ، وقد يستخدم أسلوب التدريس الفردي حيث يعطى لكل طالب كتاب توجيهات وتخصص له تدريبات معينة كل مرة ويترك ليؤدي هذه التدريبات التي يمكن استخدامها في تعلم مهارة مثل الكتابة على الآلة الكاتبة . ويتوقف على استخدام الأسلوب المناسب والطريقة المناسبة للوصول إلى تعلم جيد وفعال .

معرفة النتائج :

فالتعلم عادة ما يظهر تقدماً أسرع إذا أحيط علماً بمدى تقدمه أولاً بأول ، وذلك بخلاف المتعلم الذي لا يعرف شيئاً عن مقدار ما حققه من تقدم . ويعرف المتعلم ما حققه من تقدم عن طريق أخطاره بصحة أو خطأ كل محاولة أو استجابة يقوم بها أو عن طريق أخطاره بالتقدم الكلي الذي يحزره في تعلمه ، وذلك عن طريق التقييم الجيد والفعال لما يتعلمه .

استخدام أسلوب التدريب الموزع أو غير الموزع :

لتوضيح معنى التدريب الموزع وغير الموزع نفرض أن شخصاً معيناً منح ٢٠ ساعة للتدريب على عمل معين ، أو لاستظهار عدد من الصفحات في مسرحية مدرسية ، ونفرض كذلك أنه لا يستطيع أن يتدرب أكثر من ساعة واحدة في اليوم ، فمعنى ذلك أن يتدرب لمدة عشرين يوماً . وإذا استطاع الفرد أن يتدرب مدة أربع ساعات في اليوم ، ففي هذه الحالة يمكن للفرد اختصار عدد مرات التدريب وتوزيعها على خمسة أيام . وإذا استطاع أن يزيد من فترة تدريبه إلى ١٠ ساعات في المرة الواحدة ففي هذه الحالة سيختزل أيام التدريب إلى يومين اثنين فقط . ففي جميع الحالات لم تختلف مدة التدريب ، وإنما الاختلاف في توزيع ساعات التدريب . فتوزع ساعات التدريب على عدد كبير من الأيام يطلق عليه التدريب الموزع . أما توزيع ساعات التدريب الكلية على عدد قليل من

الايام فهو ما يطلق عليه التدريب غير الموزع أو التدريب المتصل ، ولكل من التعلم الموزع وغير الموزع مزاياه وعيوبه ، ويتوقف الأمر على طبيعة المادة أو وجوه النشاط المراد تعلمها ، وكذلك على مرحلة التعلم التي وصل إليها المتعلم . فالتدريب الموزع يجنب الفرد عدم الكفاية في التعلم التي يسببها التعب والملل ، كما يصلح هذا النوع من التدريب بالنسبة لبعض المواد التي تتطلب قدراً من التذكر الأولى ، ولكن قيمة التدريب الموزع عادة ما تقل إذا وصلت المادة المراد تعلمها إلى مستوى معين من التعقيد . وقد وجد أن التدريب غير الموزع الذي يتبعه تدريباً موزعاً أكثر صلاحية بالنسبة لتعلم الأفكار والأصول ، والعكس بالنسبة لتعلم المهارات الحركية . هذا بالإضافة إلى أن التدريب غير الموزع أكثر صلاحية بالنسبة لحل المشكلات التي تتضمن استدلالاً منطقياً Logical reasoning ففي إحدى التجارب أعطى لعدد من طلاب الجامعة ٢٠ دقيقة لحل بعض المسائل^(١) ، وقد وجد أن الطلاب الذين عملوا دون انقطاع لايجاد حل للمسائل وصلوا إلى نتائج أفضل من تلك التي وصل إليها الطلاب الآخرون الذين كانوا يعملون في الحل لمدة دقيقة واحدة ثم يستريحون نصف دقيقة بعد كل محاولة ثم يعاودون المحاولة مرة أخرى .

مشاركة المتعلم :

كل تعلم فعال يقوم على مشاركة المتعلم ، ولا خير في تعلم يقوم على سلبية المتعلم وإيجابية المعلم . فالمتعلم هو محور العملية التعليمية ويجب ألا يكفى في تعلمه بالمشاهدة بل يجب أن يشارك في الجهد التعليمي بكافة الصور والأشكال .

ويحتاج المتعلم إلى قدر من التوجيه أثناء عملية التعلم ، وعملية التوجيه

(1) A. B. Shak'ee, and B.S. Jones Distribution of Practice Prior of Verbal Reasoning Problems, Exp. Psych., 1983, 4 : 431-443

يجب أن تقتصر على مساعدة المتعلم على اكتشاف أخطائه ، وتشخيص الصعوبات التي تواجهه ، وتوجيه نشاط الفرد لتحقيق الأهداف المرجوة . ولاشك أن طريقة التدريس لها أثر كبير على عملية التعلم ، وأياً كانت طريقة التدريس المستخدمة فإن الطريقة المثلى هي التي تقوم على مشاركة ونشاط المتعلم بحيث يصبح محوراً للعملية التعليمية ، هذا بالإضافة إلى أن استخدام الوسائل التعليمية المعنية يعمل على تيسير عملية التعلم ، وتشويق المتعلم وحفزه .

التعلم الفعال الجيد : كيفية تحقيقه :

الواقع أن الوصول إلى تعلم فعال وجيد يهم الكثير من الناس . فيهم المعلمون مثلاً أن يصلوا بجهدهم إلى تحقيق مثل هذا التعلم بالنسبة لطلابهم ، وفيهم المشرفون على البرامج التدريبية المتعددة - والتي تعقد للمعاملين بمختلف المنشآت التجارية والحكومية والاجتماعية وغيرها لزيادة كفاءة هؤلاء العاملين وتطوير خبراتهم وتزويدهم بالجديد في مجال عملهم - أن يصلوا بجهدهم هذا إلى تحقيق تعلم فعال وجيد بالنسبة للمتدربين . كما أن الوصول إلى تعلم جيد وفعال يهم كل فرد يقبل على عملية تعلم جديدة ، حتى يمكنه تحقيق أهداف التعلم بأقل جهد وأقل تكلفة .

ولكى نصل إلى هذا التعلم الفعال والجيد ، يجب مراعاة الأمور الآتية :

١ - أن يخطط دائماً لعملية التعلم ، بحيث يكون الهدف واضحاً أمام المتعلم . ويجب أن يكون الهدف واقعياً ممكن التنفيذ ، وإذا كان الهدف كبيراً أو بعيداً يمكن تقسيمه إلى أهداف صغيرة وقريبة ، حتى يكون ذلك دافعاً للمتعلم على الوصول إليها .

٢ - أن يكون المتعلم مهياً ومستعداً لعملية التعلم .

- ٣ - أن تراعى استعدادات وقدرات المتعلم ومستوى نضجه فى كل عملية تعلم. فالمتعلم لن يستطيع تعلم أو اكتساب خبرة أعلى من مستوى استعداداته وأعلى من مستوى نضجه .
- ٤ - أن يستخدم من أساليب التعلم ما يناسب المتعلم من ناحية عمره وخبراته وظروفه وامكانياته .
- ٥ - أن ترتبط الأشياء المراد تعلمها بحياة الدارسين وواقعهم ، فهذا ولاشك يحفزهم على التعلم .
- ٦ - أن تستخدم الانفعالات المعتدلة كأسلوب لتحريك سلوك المتعلم . فقليل من التوتر والقلق إذا ساد المتعلم والموقف التعليمى أدى ذلك إلى نتائج إيجابية ، ولكن يجب أن نحذر كل ما يثير القلق الشديد للمتعلم لأن ذلك يعوق عملية التعلم لا يسرها .
- ٧ - أن تستخدم الحوافز الإيجابية والسلبية بمهارة فى توجيه سلوك المتعلم ودفعه .
- ٨ - أن يشارك المتعلم بإيجابية فى عملية التعلم وأن تهئ له جميع فرص الممارسة فى الموقف التعليمى .
- ٩ - أن يخطر المتعلم بتقديمه أولاً بأول حتى يتعرف على مدى تقدمه ويتعرف على أخطائه ويتجنبها .
- ١٠ - أن يستخدم المشوقات والمعينات السمعية والبصرية فى عملية التعلم كلما كان ذلك ممكناً .
- ١١ - أن يختار ميهماً المكان بحيث يكون مناسباً لعملية التعلم ، وأن يكون بعيداً عن كل ما يصرف انتباه المتعلم أو يشتته .

١٢- أن تراعى الفروق الفردية بين المتعلمين وأن توضع هذه الفروق في الاعتبار دائماً أثناء عملية التعلم .

١٣- أن توضع في الاعتبار جميع الظروف والأحوال التي تساعد المتعلم على نقل تعلمه Transfer of learning إلى مواقف الحياة المختلفة ، فالكثير من الخبرات التعليمية التي يحصلها المتعلم داخل الفصول الدراسية لا خير فيها أن لم يستطع المتعلم نقلها واستخدامها في مواقف الحياة التي تواجهه في حياته اليومية .

اسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - عرف عملية التعلم ووضح أنواعه .
- ٢ - عملية التعلم مستمرة بالنسبة للإنسان : من المهد إلى اللحد . ناقش هذه العبارة .
- ٣ - أشرح الأسس التي تقوم عليها نظريات التعلم الآتية :
 - (أ) المحاولة والخطأ .
 - (ب) التعلم الشرطى .
 - (ج) التعلم بطريق الاستبصار .
- ٤ - تقوم عملية التعلم على ثلاثة شروط رئيسية : النضج والممارسة والدافعية . ناقش هذه العبارة . وهل النضج وحده أو الممارسة وحدها كافية لكى يحدث التعلم .
- ٥ - أشرح أهم المميزات التي تختص بها منحنى تعلم المهارات .
- ٦ - إلى أى حد يستطيع الإنسان أن يتعلم ؟
- ٧ - أشرح المقصود بما يأتى :
 - (أ) التدريب والتعلم الموزع وغير الموزع .
 - (ب) مشاركة المتعلم فى عملية التعلم
- ٨ - تتأثر عملية التعلم وفعاليتها بالمعلم والمتعلم وبالمادة المراد تعلمها وبأسلوب التعلم المستخدم . ناقش هذه العبارة .
- ٩ - اعرض بعض نصائح تؤدى فى حالة الأخذ بها إلى تمكين المتعلم من الوصول إلى تعلم فعال وجيد .

الفصل الثالث عشر

التفكير كسابق وملزم ولاحق

لكل سلوك

تختلف الآراء حول حقيقة التفكير . وهى فى تفصيلاتها لا تهم إلا المتخصص فى المجالات النفسية . وكل فرد مزود بعدد من الطرق التى يستطيع بواسطتها أن يتعامل مع الخبرة . وهذه الطرق تعمل على ااضفاء بعض المعنى للاحاساسات التى تزود بها الفرد مختلف الحواس . فكل فرد له ذكريات عن أحداث الماضى ، مكا أنه قد يتصور ما يمكن أن يحدث فى المستقبل . ويستطيع الفرد أن يضع هذه الأشياء جميعاً فى نماذج مختلفة فى محاولة للوصول إلى ماهو مفيد فى مواجهة مختلف المواقف . وهذه العملية يطلق عليها التفكير . ويختلف التفكير فى هذا عن التخيل وأحلام اليقظة . ففى حالة التخيل وأحلام اليقظة قد يتصور الفرد أنه أصبح غنياً أو عظيماً أو بطلاً ، ولكن التفكير غالباً ما يكون غرضياً Purposeful وواقعياً Realistic إلى حد كبير ، وذلك بهدف الوصول إلى حل لمشكلة معينة تواجه الفرد .

وعادة ما يلجأ الفرد إلى التفكير الغرضى أو الاستدلال عندما يواجه صعوبة أو مشكلة من نوع ما ، لأن استخدام الأساليب العادية والروتينية فى معالجة المواقف ، قد تصبح قاصرة عن معالجة هذه الصعوبة أو المشكلة ، وعليه إذا أن يفكر فى طرق جديدة للتعامل معها . كما أن عليه أن يصل إلى بعض التفسيرات والافتراضات وأن يطبقها على هذه الصعوبة أو المشكلة . وهذا التطبيق قد يكون فى الواقع مقصوراً على عقل الفرد نفسه . وكلما زادت معرفة الفرد بحقيقة الصعوبة أو المشكلة التى تواجهه كلما كان أكثر قدرة على التعامل معها . وهذا يعنى أن الخبرة السابقة توجه تفكير الفرد إلى وضع

بعض الفروض المناسبة واختبار صحة هذه الفروض والوصول إلى حل مناسب للصعوبة أو المشكلة التي تواجهه .

ونعطي فيما يلي مثلاً واقعياً لعملية التفكير . نفرض أن شخصاً معيناً تعود الذهاب إلى عمله مستخدماً الترام ، ولكنه استيقظ من نومه متأخراً . في هذه الحالة يبدأ التفكير ، خصوصاً عندما يجد أن الأساليب القديمة لا تفيد في حل المشكلة التي تواجهه ، لأنه إذا ذهب إلى العمل مستخدماً الترام كالمعتاد فإنه قد يتأخر عن عمله ، لذلك فإنه يبدأ في التفكير في أساليب أخرى . فقد يفكر في الذهاب بواسطة الأتوبيس وحينئذ عليه أن يفكر في أنسب أتوبيس يوصله إلى عمله حتى يصل في أقل وقت ممكن . وقد يفكر في الذهاب إلى عمله بواسطة تاكسي لتوفير الوقت ، وعليه في هذه الحالة أن يقدر المبلغ الذي يتوقع أن يدفعه وأن يقارن هذا بالمبلغ الذي في جيبه . وقد يكون مع الفرد نقود كافية ولكنه مع ذلك يقرر عدم الذهاب بالتاكسي نظراً لحاجته إلى النقود في بعض النواحي الهامة الأخرى . وأخيراً يصل الفرد إلى قرار معين بعد تفكير يجرى على شكل مناقشة أو محادثة بين الفرد ونفسه ، وكلها أمور تدور في عقل الفرد في ثوان أو دقائق معدودة . والواقع أن ما تقدم ما هو إلا قليل من كثير مما يجرى في عقل الفرد عندما يواجه مشكلة صغيرة كالسابق ذكرها ، ويفكر في وسائل حلها . ولنا أن نتصور تنوع وتعقد عملية التفكير إذا تصورنا عشرات المشكلات والصعوبات التي تواجه الفرد ويفكر فيها كل يوم .

ويمكن القول هنا أن شكلاً ما من أشكال التفكير عادة ما يكون مصاحباً لكل عملية توافق وتكيف يقوم بها الفرد وقد يكون هذا التفكير خيالياً أو واقعياً ، منطقياً أو لا منطقياً ، جيداً أو مشوهاً . وكثيراً ما يوصل التفكير الجيد الذي يلجأ إليه الفرد في مواجهة مشكلات الحياة إلى حلول مناسبة لهذه المشكلات وإلى توافق وتكيف سوى وبناء من جانب هذا الفرد .

مميزات التفكير^(١) :

عما تقدم يتضح لنا أن التفكير يتميز بما يأتي :

- ١ - يعتبر التفكير نوعاً من السلوك ، ومرحلة من سلوك متصل الحلقات فالفرد قد يتأثر باحساسات معينة ، ويدرك مضمون هذه الاحساسات ثم يفكر فى الموقف بناء على ذلك ، والتفكير يبدو وكأنه حيث يدور بين الشخص ونفسه أو بين شخصين مختلفين .
- ٢ - يلاحظ أن التفكير قد يسبق الحديث أو يصاحبه ، فالتفكير قد يتم بسرعة خيالية تعجز الالفاظ عن ملاحقته أو وصفه . كما أن التفكير عادة ما يسبق كل سلوك وكل تصرف يصدر عن الفرد.
- ٣ - عادة ما يثير التفكير الحاجة والرغبة لأنه غرضى بطبيعته ، فالفرد يلجأ إليه لكي يجد حلاً لمشكلة تواجهه .
- ٤ - كثيراً ما يستعاض أثناء التفكير بالمعاني والالفاظ عن الأشياء الحقيقية وعادة ما تتمثل خواص الموقف الذى يواجهه الفرد عن طريق مختلف الرموز ثم التعامل مع هذه الرموز ثم التعامل مع هذه الرموز وتنظيمها بطرق لا تتوقف على الإدراك المباشر أو التعامل المباشر مع الأشياء المادية الموجودة فى الموقف . وكثيراً ما يتضمن التفكير بعض الصور الحسية ، فقد ذهب بعض العلماء إلى أنه من المحال التفكير بدون تصور المعانى فى ذهن حسي ، وأنه من المحال مثلاً أن يتصور الفرد المعنى الكلى للإنسان بدون أن يتخيل إنساناً ما ببعض خواصه الحسية ، وأنه من المحال أن يتصور الفرد المعنى الكلى للمربع بدون أن يتخيل مربعاً ما ، وأخيراً من المحال أن يتصور الفرد علاقة معينة دون أن يتخيل أطراف هذه العلاقة .

(١) د. يوسف مراد . مدائن علم النفس العام . دار المعارف ١٩٦٢ .

وخلاصة قول هؤلاء العلماء أنه من المستحيل التفكير بدون ألفاظ أو بدون تخيل صور الألفاظ أو المحسوسات .

وقد اتجه البعض الآخر من علماء النفس إتجهاً مضاداً للإتجاه السابق وذكروا : أن فى مقدرة الإنسان أن يفكر بواسطة معان أو رموز مجردة ، ولا داعى إلى تصور معانى الأشياء وصور الألفاظ فى الذهن .

وقد يرجع التناقض فى مواقف العلماء إلى الطبيعة الدراسات التى قام بها كل منهم . ولكن يمكن القول أن مقدار ما يتخلل التفكير من صور، يتوقف على مستوى التوتر الذهنى . فإذا كان الموقف الذى يواجهه الفرد بسيطاً محسوساً فإنه عند مواجهة هذا الموقف بالتفكير عادة ما يلجأ الفرد إلى الصور الحسية . فمثلاً إذا طلب منك أن تصف الهرم الأكبر فإنك عادة ما تستصور الهرم بحجمه وشكله ، ولكن إذا طلب منك أن تفكر فى معنى المثل : ما طار طير وارتفع ... إلا كما طار وقع ، فعادة ما يتجه تفكيرك نحو العلاقة الموجودة بين الارتفاع والترقى ، والهبوط والرجوع إلى الأصل ، ونادراً ما يتصور ذهنك وأنت تفكر فى هذا المثل شكل أو صورة طير وهو يرتفع أو وهو يسقط ، والخلاصة أن ما يتخلل التفكير من صور يتوقف على مستوى التوتر الذهنى ، ففى المثال الأول يهبط مستوى التوتر الذهنى ، لذلك تطفى الصور على المعانى ، أما فى المثال الثانى فيرتفع مستوى التوتر الذهنى لذلك تطفى المعانى على الصور .

٥ - يرى بعض علماء النفس أن التفكير بأنواعه المختلفة يتراوح بين تقيضين : التفكير الخيالى ، والتفكير الواقعى ، فالتفكير الخيالى عادة ما تحده رغباتنا وشهواتنا ومشاعرنا وقدر من هذا النوع من التفكير موجود فى أحلام اليقظة ، أما التفكير الواقعى فهو موجه نحو يقسمون التفكير إلى عدد آخر من الأنواع مثل التفكير المنطقى والاستنتاجى والتفكير

الابتكارى، ويتطور التفكير بنمو الفرد . فالطفل يفكر تفكيراً محسوساً، وعندما يكبر يستطيع أن يفكر تفكيراً مجرداً ومنطقياً وبعدها قد يصل إلى التفكير الابتكارى وهو أرقى درجات التفكير ، ويعتمد هذا النوع الأخير من التفكير على الخلق والتجديد وإيجاد حلول جديدة مبتكرة للمشكلات التى تواجه الفرد .

التعاريف المختلفة للتفكير :

هناك تعاريف كثيرة للتفكير وهذه التعاريف تختلف فى محتواها ومضمونها نظراً لأنها تتعامل مع موضوع معقد ما زال بعض جوانبه غامضاً يستعصى على الدارسين والباحثين فى مجال التفكير . وسنعرض فيما يلى لعدد من التعاريف الشائعة للتفكير^(١) :

١ - «التفكير هو إعادة تنظيم ما نعرفه فى أنماط جديدة وخلق علاقات جديدة لم تكن معروفة من قبل» .

٢ - «التفكير هو ذلك النشاط الذى يحل به الشخص مشكلة ، ويختلف مستوى هذا التفكير حسب حجم المشكلة وإمكانات الفرد وظروفه» .

٣ - «التفكير هو العملية التى ينظم بها العقل خبراته بطريقة جديدة لحل مشكلة معينة أو هو أدراك علاقة جديدة بين موضوعين أو عدة موضوعات بغض النظر عن نوع هذه العلاقة» .

٤ - «التفكير هو عملية أخذ المعلومات التى يدركها الإنسان فى موقف معين ومزجها مع تلك المعلومات التى يتذكرها ويخبراته السابقة ليكون منها تنظيمات وتشكيلات جديدة بقصد الوصول إلى نتائج مرغوبة فى المستقبل أو حل مشكلة يواجهها الإنسان» .

(١) د سيد محمد خير الله . المدخل إلى العلوم السلوكية القاهرة مكتبة الأمل المصرية ص

٥ - «التفكير هو نشاط ديناميكي يهدف لمساعدة الإنسان على الوصول إلى ما يحتاجه أو حل المشكلات التي تقابله في الحياة اليومية» .

٦ - «التفكير عملية تهدف إلى توليف صيغ Forms لمضامين Contents ومضامين لصيغ في اتجاه مزدوج . اتجاه يبدأ من الكليات إلى الجزئيات في نشاط غايته التحليل واستنباط المعنى Deduction^(١) واتجاه يبدأ من الجزئيات إلى الكليات في نشاط غايته التركيب والبناء والاستقراء Induction^(٢)» .

٦ - «التفكير هو أدراك علاقات بين عناصر موقف أو مشكلة يراد حلها مثل أدراك العلاقة بين المقدمات والنتائج وأدراك العلاقة بين العلة والمعلول أو السبب والنتيجة أو أدراك العلاقة بين شئ معلوم وشئ غير معلوم أو أدراك العلاقة بين العام والخاص» .

٧ - «التفكير هو نشاط عقلي يستخدم فيه الرموز مثل الصور الذهنية والمعاني والألفاظ والأرقام والذكريات والأشارات والتعبيرات والإيماءات التي تحمل محل الأشياء والأشخاص والمواقف والأحداث المختلفة التي يفكر فيها الشخص ، بهدف فهم موضوع أو موقف معين» .

الأنماط المختلفة للتفكير :

هناك أنماط وأشكال مختلفة للتفكير نذكر منها :

(١) من أمثلة التفكير الاستنتاجي : كل مثلث مجموع زواياه الداخلة ١٨٠ درجة ، س من م ع مثلث .
مثلث س من م مجموع زواياه ١٨٠ درجة ويمثل هذا اتجاهاً من الكليات إلى الجزئيات .

(٢) من أمثلة التفكير الاستقرائي دراسة عدد كبير مختلف المثلثات وقياس زوايا كل مثلث الداخلة والوصول من ذلك إلى الحقيقة . أن مجموع زوايا المثلث الداخلة تساوي ١٨٠ درجة - ويمثل هذا اتجاهاً من الجزئيات إلى التعميم والكليات

١ - التفكير الملموس أو المحسوس Concrete Thinking :

والتفكير الملموس يدور حول أشياء ملموسة ومحسوسة نراها أو نسمعها أو نعيشها في حياتنا .

ومن أمثلته تفكير الفرد في مختلف الأمور المادية الملموسة التي تحيط به في حياته اليومية . وتحتاج مسائل الحساب التي يدرسها الطفل في المدرسة الابتدائية والمتصلة بالبيع والشراء والمساحات والحجوم وغيرها إلى مثل هذا النوع من التفكير المحسوس ، الذي عادة ما يقدر عليه الطفل العادي في المدرسة الابتدائية .

٢ - تفكير مجرد Abstract Thinking :

والتفكير المجرد هو عكس التفكير الملموس . وفي التفكير المجرد عادة ما يتم التعامل مع أمور معنوية ورمزية غير ملموسة وغير محسوسة . ويدور هذا النوع من التفكير حول مفاهيم معنوية مجردة مثل الديمقراطية والحرية وما وراء الطبيعة . وكلها أمور لا يمكن حسها أو لمسها مادياً ولكنها أمور مجردة يتم التعامل معها عقلياً .

والفرد العادي عادة لا يستطيع التفكير المجرد إلا ابتداء من مرحلة المراهقة وما بعدها . وعدم قدرة الفرد عندما يكبر على التفكير المجرد يعنى عادة تخلف وقصور في قدرات الفرد العقلية .

٣ - تفكير موضوعي Objective Thinking :

وهذا النوع من التفكير يعتمد على الحقائق والمعلومات الثابتة ذات الوجود الفعلي الموضوعي وعادة ما يدور التفكير الموضوعي حول بعض مشكلات واقعية نعانها كمشكلة التعليم أو الاسكان أو المواصلات . وبمقتضى هذا النوع

من أنواع التفكير تحدد المشكلة التى يدور التفكير حول ايجاد حل لها وتحلل إلى أبعادها المختلفة وتجمع البيانات والمعلومات والحقائق الثابتة ، وهذا يوصل إلى أصدار حكم على مسألة معينة أو الوصول إلى حل للمشكلة المعروضة .

ومن الأمثلة الأخرى المعروفة للتفكير المنطقى الموضوعى هذا التسلسل الفكرى والاعتماد على المعلومات والحقائق الثابتة فى تمارين الهندسة التى تحتاج إلى برهنة منطقية والتى تدرس بالمدرسة الإعدادية والثانوية فى بلادنا فلكى يبرهن الطالب على صحة أو عدم صحة فرض معين فإنه يعتمد على المعلومات والحقائق المتاحة له ويتسلسل معها سعياً وراء الحكم الموضوعى وأثبت صحة أو عدم صحة فرض معين أو الوصول إلى برهان سليم لموقف من المواقف أو قضية من القضايا .

٤ - التفكير الناقد Critical Thinking :

ويشمل هذا النوع من التفكير اخضاع الم علومات التى لدى الفرد حول موضوع أو مسألة معينة لعملية تحليل وفرز وتمحيص لمعرفة مدى صلاحتها لما لديه من معلومات سابقة ثبت صدقها وثباتها وذلك بغرض التمييز بين الأفكار السليمة والأفكار الخاطئة .

٥ - التفكير الابتكارى Creative Thinking :

وهو ذلك التفكير الخلاق الذى ينتج عنه حلول مبتكرة أو أفكار أو أشياء أو طريقة حياة جديدة للناس تختلف عما هو معروف وقائم فى المجتمع .

وعادة ما يكون الفرد الذى يتمتع بتفكير ابتكارى سابق بفكره لفكر أفراد المجتمع الآخرين وكثيراً ما تواجه بعض أفكاره بالرفض والمقاومة من جانب الآخرين حتى تثبت قيمتها وفائدتها لأفراد المجتمع فيتبنونها وتقل مقاومتهم لها .

ونظراً لأهمية التفكير الابتكاري فسوف نناقشه بشئ من التفصيل في آخر هذا الفصل من الكتاب .

٦ - التفكير غير الواقعي Unrealistic Thinking :

وتمثل في ذلك النوع من التفكير الذى يقوم به الفرد ليس معتمداً إلا على قدر ضئيل من الحقائق والمعلومات الصحيحة . وهذا النوع من التفكير لا يرتبط بالواقع ويلمسه .

وقدر من التفكير غير الواقعي يجرى فى أحلام اليقظة التى يقضى معها الأفراد بعض أوقاتهم والتى عادة ما يلجأ إليها الأفراد (عن غير قصد) عليهم يجدون فيها حلاً متوهماً لمشكلاتهم والراحة النفسية وتخفيض التوتر والقلق .

٧ - التفكير الخرافى :

وهذا النوع من أنواع التفكير كان يلجأ إليه الإنسان الأول عندما كان يقف عاجزاً أمام تفسير بعض الظواهر الطبيعية الغريبة والمدمرة كالفيضانات المدمرة والزلازل والبراكين وأمام المرض المفضل والموت . فكان الإنسان يواجه هذه الأمور بتفكير خرافى بعيداً كل البعد عن الواقع والعلمية . والإنسان الأول كان معذوراً فى سلوكه هذا نظراً لنقص المعلومات التى كانت متوافرة لديه ولعجزه عن تفسير هذه الظواهر الغريبة . وقد هداه هذا التفكير الخرافى إلى تفسير هذه الظواهر على أنها غضب من الآلهة أو أنها مس من الجن والأرواح الشريرة التى تسكن المريض ... الخ .

٨ - التفكير الخاطئ والمشوّه Distorted Thinking :

ويطلق على هذا النوع من التفكير الذى لا يعتمد على منطق علمى سليم والذى لا يقوم على قدر كاف من المعلومات والبيانات والحقائق الثابتة ، مما

يوصل الفرد إلى فهم خاطئ للمسائل التي تقابله ويعوقه عن الوصول إلى القرارات والاستنتاجات السليمة بالنسبة للمشكلات والمواقف التي تصادفه في حياته .

والكثير من الأفراد الذين لم يتدربوا على التفكير العلمي والموضوعي عادة ما يكون تفكيرهم مشوهاً .

وسوف نعرض فيما يلي كيف يمكن تجنب التفكير الخاطئ والمشوه :

التفكير الخاطئ والمشوه وكيف يمكن تجنبه :

نعرض فيما يلي بعض مقترحات تساعد على المباشرة بين الأفراد وبين التفكير الخاطئ والمشوه .

١ - ضرورة اعتماد التفكير على قدر كاف من الحقائق والمعلومات الصحيحة .
فالتفكير في موضوعات أو مسائل معينة دون أن يكون لدى الفرد هذا القدر الكافي من المعلومات والحقائق كثيراً ما يوصل الفرد إلى استنتاجات وأحكام خاطئة .

٢ - البعد عن التعصب والجمود لأنهما يعتبران من أعداء التفكير الجيد .
فالشخص المتعصب لقضية أو موقف من المواقف عادة ما يرى الكثير من الحقائق والأمور التي تتفق مع تعصبه ووجهة نظره وعادة ما يغفل بقية الحقائق والمعلومات الأخرى .

والجمود يتمثل في اعتياد بعض الأفراد التفكير فيما يقابلهم من مشاكل ومواقف بأسلوب واحد جامد لا يغيرونه مهما تغيرت طبيعة وظروف هذه المشكلات والمواقف والأحوال .

٣ - الاعتماد على الخبرة السابقة وتدعيم هذه الخبرة يساعد الفرد على التفكير .

فكلما كان الفرد لديه خبرات متنوعة ومتعددة ومتعمقة بالنسبة للموضوعات والمسائل والمشاكل التي يفكر فيها كلما كان أكثر قدرة على التعامل معها وتحليلها والالام بمختلف عناصرها وأبعادها . فالفرد عندما يفكر فى مسألة أو قضية أو مشكلة ما عادة ما يعتمد فى ذلك على رصيده من الخبرة السابقة .

٤ - الابتعاد عن التعميم الخاطئ Faulty generalization فبعض الأفراد يتضمن تفكيرهم قدراً من هذا التعميم الخاطئ . ومن أمثلة التعميم الخاطئ أن يقال : «أن الشباب الجديد لا يحتمل المسئولية» أو «أن كل الموظفين الحكوميين معوقين» أو «أن الزواج كله مشاكل» أو «أن كل التجار جشعون» أو أن «العرب عاطفيون لا يمكنهم التفكير المنطقي» . والتعميم الخاطئ يسمى أساءة كبيرة لعملية التفكير .

وعلى الفرد عندما يفكر فى قضية أو مسألة معينة أن يأخذ حذره عند التعميم من الخاص للعام .. فما ثبت صحة بالنسبة لعدد صغير من الأفراد قد لا يثبت صحته بالنسبة لكل الأفراد ، وألا يكون الفرد قد عمم تعميماً خاطئاً .

٥ - وضع كل المعلومات والبيانات والحقائق المتاحة فى الاعتبار عند التفكير وعدم اغفال جانب منها : فقد يفكر الفرد فى مشكلة من المشكلات ويبحث عن حل مناسب لها ولكنه عندما يتعامل مع المشكلة يفكر فى حل يضع فى اعتباره بعض الحقائق ويغفل بقيتها . وهذا يسمى أساءة كبيرة للتفكير ويشوهه . ومن الأمثلة البسيطة الدالة على ذلك : حالة الفرد الذى يفكر فى الزواج ولكنه عندما يفكر فى الزواج يركز على مشكلات ومساوئ الزواج ولا يضع فى الاعتبار الجوانب الموجبة المفيدة لهذا الزواج .

١ - تجنب الخلط بين الارتباط Correlation والسببية Causation فالارتباط الموجب القوي بين ظاهرتين لا يعنى أحدهما سبب الأخرى .

ومن الأمثلة التي توضح ما تقدم : حالة الباحث الذى وجد ارتباطاً موجباً بين ذكاء الأفراد وعدد مرات ترددهم على الأطباء . فاستنتج خطأ أن الذكاء يؤدى بالأفراد إلى اعتلال الصحة والمرض مما يجعلهم يكثرون من التردد على الأطباء ، أى أن الذكاء سبب المرض . ولكن بالدراسة المتأينة والنظرة الموضوعية المتعمقة ثبت عكس ما استنتجه الباحث . فقد اتضح أن الأفراد الأذكاء ليسوا أكثر مرضاً من غيرهم ممن هم أقل ذكاء ولكن هؤلاء الأفراد الأذكاء أكثر حرصاً على صحتهم وتقديراً لأهميتها مما يجعلهم يكثرون من الذهاب إلى الزطباء كلما شعروا بمرض أو ألم . فليس الذكاء هو سبب المرض البدنى .

دور المدرسة في تنمية التفكير :

ترددت كلمة التفكير على ألسنة الكثير من الخبراء والمتخصصين والمربين الذين اشتركوا فى مؤتمرا تطوير التعليم الجامعى والعالى التى انعقدت فى السنوات الأخيرة . وقد رأى بعض المشتركين فى هذه المؤتمرات أن التعليم بصورته الحالية يهدف إلى تزويد الطلاب بقلدر وافر من المعلومات دون أن يكون لهذه المعلومات صدى فى نفس الطالب أو معنى حياته ، يحث يكون مصير معظم هذه المعلومات إلى الأهمال والنسيان بعد التخرج ، وقد وصف بعض أعضاء هذه المؤتمرات الطالب والمتعلم فى بلادنا على أنه مجرد مجمع للمعلومات لا أكثر ولا أقل . وقد اجتمع رأى بعض المشتركين على عدم قيام كليات ومعاهد التعليم العالى بأهم وظيفة من وظائفها وهى تزويد الطلاب بأسلوب التفكير السليم .

وقد اتضح فى مختلف المجالات الدراسية أن هناك عدداً كبيراً جداً من المواد التى ينبغى على الطالب دراستها حتى يلم بمختلف نواحي الخبرة فى هذا المجال ، وبالرغم من هذا العدد الضخم من المواد الدراسية فإنه من المتعذر على معاهد التعليم أن تقدم للطالب كل ما يحتاجه فى الحياة العملية من معلومات وخبرات ، فالمواد التى ينبغى على الطالب دراستها فوق كثرتها وتعددتها ، فى تغير وتطور مستمر حتى يمكن أن تقابل التقدم العلمى والتكنولوجى الذى يسير بسرعة كبيرة . وقد أظهرت هذه المشكلة أهمية تزويد الطالب بطريقة للتفكير السليم . فليس من المهم مثلاً بالنسبة لطالب كلية الهندسة أن يعرف ويستظهر - كما هو حادث فعلاً - عدداً لا حصر له من المعادلات والقوانين فى الكهرباء والميكانيكا والرياضة والطبيعة والكيمياء وغيرها ، فهذه المعادلات والقوانين محفوظة فى مختلف الكتب والمراجع ، وليس العلماء والمخترعين والمهندسين العالمين من لا يحفظ كل هذه المعادلات من الضروري شغل طاقات العقل المحدودة بحفظها جميعاً . فهناك من القوانين لأن عقولهم مشغولة بما هو أهم من ذلك ، فهى مشغولة بالكشف والابتكار والتجديد ، ورفى هذا الاتجاه يوجهون كل طاقاتهم العقلية . وقد يتساءل البعض ماهو المهم اذن بالنسبة لطالب الهندسة ؟ والجواب : أن التأكيد يجب أن يكون على التفكير الابتكارى وعلى القدرة على الكشف وأدراك العلاقات والربط بين الدراسة النظرية والتطبيقات العملية بدلاً من أن يكون التأكيد على معرفة حلول روتينية لمختلف المسائل وحفظ عدد لا حصر له من النظريات والقوانين والمعادلات كما سبق أن ذكرنا .

والمدرسة الابتدائية والاعدادية والثانوية بكافة أنواعها مسئولة عما يعانيه التعليم الجامعى . والمعلمون مسئولون مسئولة مباشرة عن فشلهم فى توجيه الطلاب إلى التفكير بدلاً من تركيزهم على الاستظهار «الصم» الأجوف .

والواقع أن تدريب المعلمين لكي يصبحوا موجهين للتفكير داخل الفصل أمر عيسى ليس باليسير . فهذا يحتاج منهم إلى تدريب طويل وخبرة وبصيرة وفهم لطبيعة التفكير وديناميكيته وطرائقه المختلفة .

وهناك عدد من العوامل التى تتفاعل وتكاتف لتؤدى إلى إهمال التفكير فى المجال المدرسى ، ومن هذه العوامل :

١- المعلم :

فبعض المعلمين لا يعرفون إلا القليل عن عملية التفكير وعن أسلوب استشارة اهتمام الطلاب للتفكير فى مختلف الظواهر والمواقف التى تقابلهم فى حياتهم ، هذا بجانب قلة معرفة هؤلاء المعلمين بأنواع التفكير وطرائقه وأساليبه مما يجعلهم لا يوجهون اهتماماً خاصاً لهذه الناحية الحيوية .

ويستطيع المعلم باستخدام طريقة التدريس المناسبة أن يؤكد على أهمية التفكير بالنسبة للطلاب . فالمدرس الذى يقضى وقته داخل الفصل يحاضر طلابه وهم فى سلبية تامة يتلقون المعلومات دون تحليل أو مناقشة أو أدراك مدى صلة هذه المعلومات بحياتهم ، لا يشجعهم على التفكير . والمعلم لديه الكثير من الوسائل التى يستطيع بواسطتها تدريب الطلاب على طرق التفكير المناسبة . ويمكنه تحقيق ذلك عن طريق السماح بالاختلاف فى الآراء وتقبلها وتحليلها ومناقشتها مناقشة موضوعية وأشراك الطلاب فى جميع ما يدور فى الفصل من مناقشات وآراء . وتعتبر الأسئلة احدى وسائل المعلم الناجح لتحقيق الأهداف السابقة . وهناك نوعان رئيسيان من الأسئلة : أسئلة الحفظ والاستظهار ، وأسئلة التفكير التى تعتمد على أدراك العلاقات وعلى الفهم ، وقد لوحظ أن أسئلة التفكير تستثير اهتمام الطلاب وتشجع جواً محبباً فى الفصل لما تتطلبه الاجابة على هذه الأسئلة من القدرة على الحكم الصحيح

والتحليل والتنظيم والمقارنة والفهم والبصيرة والمنطقية .

والمعلم مسئول مسئولية مباشرة عن تخريج جيل من المواطنين يحسنون التفكير . وهذا الجيل إذا تدرّب على أسلوب التفكير السليم أصبح في غير حاجة إلى أئقال كاهله بقدر كبير من المعلومات في معاهد التعليم المختلفة ، ذلك لأن أسلوب التفكير يوجه سلوك الفرد في الحياة ، ويمكنه من استخدام ما حصل عليه من معلومات وخبرات في مواجهة مواقف الحياة المختلفة . كما يستطيع الفرد أن يحصل على المزيد من المعلومات والخبرات عن طريق قراءاته المختلفة واحتكاكاته بالحياة . فعملية التعلم لا تحدث داخل الفصل فقط ، بل هي عملية متصلة ومستمرة من المهد إلى اللحد .

والطلاب الذين يخرجون إلى الحياة العملية مزودين بأسلوب تفكير سليم عادة ما يصبحون صالحين لأنهم يكونون أقدر من غيرهم على أن يحسنوا الحكم على ما قد يقابلهم من مشكلات وعقبات . وقد لوحظ أن المواطن الذي يحسن التفكير لا يمكن أن يقع في برائن الرجعية بكافة صورها أو أن يعتنق المذركات والفلسفات الخاطئة التي قد تسيئ إليه أو غيره أو إلى قضايا وطنه .

٢ - المنهج الدراسي :

إذا كان المنهج بمعناه الواسع عبارة عن مجموع الخبرات التي يحصل عليها الطلاب داخل المعهد التعليمي أو خارجه ، كان من اللازم أن يؤكد المنهج على عملية التفكير ، ولا يكتفى هذا المنهج بتوصيل قدر من المعلومات والخبرات للطلاب . فالتفكير هو الذي يمنح هذه المعلومات والخبرات قيمة عندما يخرجون للحياة العملية ، حيث يستطيع الطلاب أن ينسجوا هذه المعلومات والخبرات في أطار من الواقعية .

وتأكيد أهمية التفكير يجب أن يكون من أهداف منهج أية مادة دراسية وهذا القول يصدق على جميع المواد بلا استثناء . وقد يعتقد البعض أن هدف منهج مادة الجغرافيا هو توصيل قدر من المعلومات للطلاب عن البلدان المختلفة : موقعها ومناخها وتضاريسها ومواردها وعمل السكان بها . . . الخ . ولكن الأمر لا يقتصر على مجرد توصيل هذه المعلومات . فهناك قدر كبير من العلاقات القائمة بين مختلف الظواهر الطبيعية والعلاقات الإنسانية والنشاط السكاني بحيث تلعب الظروف الجغرافية دوراً هاماً فيها ، وهذا الأمر وغيره يستثير ولاشك تفكير الطلاب . فظاهرة الاستعمار القديم والحديث مثلاً يمكن أن تفسر على أساس من دراسة الظروف والأحوال الجغرافية والموارد الاقتصادية للدول المتخلفة والدول المتقدمة تكنولوجيا . كما أن الظروف الجغرافية لها أثرها على نشاط السكان وعلى لغتهم وعلاقاتهم بغيرهم من الدول ، كما أن مختلف الأنشطة الاقتصادية للدولة ترتبط ارتباطاً كبيراً بالنواحي الجغرافية . فمادة الجغرافيا ليست مادة جامدة لا حياة فيها ، ولكنها تعبر عن السلوك والنشاط الإنساني ، وهي مادة كغيرها من المواد الدراسية غنية بالمواقف التي تتطلب قدراً من التفكير والفهم وأدراك العلاقات .

٣ - الامتحان وأثره على التفكير :

والامتحان مسئول عن توجيه اهتمام المعلم والطالب إلى عملية التفكير . فإذا كان الامتحان يتكون من أسئلة تعتمد أساساً على الحفظ والإستظهار، عرف الطالب والمعلم الطيق إلى النجاح، وكان كل التركيز على الحفظ والإستظهار ولا شئ غير ذلك ما دام هذا هو أقصر الطرق للنجاح . أما إذا كانت أسئلة الامتحان تقيس مدى إدراك الطالب للعلاقات القائمة بين مختلف أجزاء المنهج، ومدى فهمه للظواهر المختلفة، وإستخدامه لما حصل عليه من خبرات ومعلومات في مواقف الحياة، فإن هذا ولا شك يؤدي إلى زيادة

الإهتمام بالفهم والتفكير، كما يؤدي إلى خروج الطلاب إلى الحياة العملية مزودين بأهم سلاح- سلاح التفكير- الذي يستطيعون إستخدامه في مختلف المجالات وفي مختلف مواقف الحياة. وهذا السلاح بلا شك يمنح الطالب قدرة على إستخدام ما حصل عليه من معلومات في مختلف المعاهد التعليمية عندما يخرج إلى الحياة العملية.

دور المعلم في الماعدة بين الطالب وبين التفكير المشوه والخاطئ:

يلاحظ أن بعض الناس يفكرون تفكيراً مشوهاً خاطئاً بسبب بعض المدرسات الخاطئة التي يعتقونها أو بدافع من النفاق الإجتماعي أو الدعاية الركزة أو المصلحة الشخصية أو التبرير وغيرها من العوامل.

ويستطيع المعلم أن يوجه الطلاب إلى طريقة التفكير السليم. وأول خطوة في ذلك المجال هو أن يبدأ المدرس بنفسه أولاً فيقوم أسلوب تفكيره، لأن خاقد الشيء لا يعطيه. وهناك عدد كبير من العوامل التي تؤثر على قدرة الطلاب على التفكير السليم وقدرتهم على حل المشكلات التي تواجههم في حياتهم العملية. ومن هذه العوامل مستوى الذكاء الذي إتضح أن بينه وبين التفكير علاقة موجبة. وتؤثر الخبرة السابقة للفرد وحالته النفسية والإنفعالية وإتجاهاته وقيمه على التفكير، وسوف بمناقشة بعض هذه العوامل بشئ من التفصيل فيما يلي:

الخبرة السابقة والتفكير:

تؤثر الخبرة السابقة على تفكير الطالب، فالطالب عندما يواجه مشكلة معينة فإنه يفكر في إيجاد حل لها بإسترجاع خبراته السابقة التي صادف فيها مشكلة مشابهة وطبق عليها بعض الحلول المناسبة. وقد تنجح هذا الحلول وقد تفشل في حل المشكلة الثانية، والأمر يتوقف على مدى المرونة في التفكير

ومدى القدرة على إدخال بعض التعديلات على الحلول السابقة حتى تلائم المشكلة الجديدة.

وقد وجد أن الخبرة السابقة عادة ما تعين الفرد على التفكير السليم المناسب، ولكنها أيضاً قد تعتبر في بعض الأحيان من دواعي جمود التفكير، خاصة إذا استمر الفرد في استخدام أساليب تفكير محددة في مواقف متغيرة، لذلك كان من اللازم أن يعود الطلاب على تقويم خبراته السابقة حتى لاتصبح هذه الخبرات عائقاً للتفكير السليم بدلاً من أن تكون من العوامل المساعدة.

ويمكن للمعلم أن يباعد بين الطلاب وبين جمود التفكير وذلك بتشجيعهم على رؤية العلاقات الجديدة في الواقع المختلفة وأن يشجعهم على استخدام حلول جديدة مبتكرة للمشكلات المختلفة التي تواجههم، وأن يتقبل المعلم هذا الحلول حتى ولو جاءت مغايرة لما تعود عليه. كما أن على المعلم أن يحترم كل رأى يقال في الفصل حتى ولوجاء مخالفاً لرأى الأغلبية أو جاء مغايراً لأسلوب الجماعة في حل المشكلات التي تواجهها، وعليه أن يناقش هذا الرأى مناقشة موضوعية منطقية، وبذلك يخرج بتفكير الطلاب من نطاق القوالب الجامدة التي تعتبر من أكبر معوقات التفكير السليم والتفكير الابتكارى .

الإحباط والتوتر وعلاقته بالتفكير:

أثبتت البحوث والتجارب التي أجريت أن القلق والتوتر يؤثر تأثيراً على تفكير الفرد وعلى قدرته على حل المشكلات التي تواجهه. فالفرد لا يستنيع أن يفكر تفكيراً منطقياً هادئاً وهو قلق أو متوتر أو عندما يواجه الإحباط الشديد. وقد وجد أن جو الفصل يساعد الطالب على التفكير السليم والتفكير الابتكارى إذا ساد جو من التسامح والحرية. أما إذا خاف الطالب في حصة الهندسة مثلاً ما قد يسببه له الخطأ من عقاب أو تأنيب، فإن هذا يعوق عملية

التفكير . كما أن التوتر الناتج عن ذلك يشتت فكر الطالب ويحد من قدرته على التركيز.

وعلى المعلم أن يعود طلابه على التفكير الهادئ المتزن وألا يتسرعوا فى إصدار القرارات والإحكام على ما يواجههم من مشكلات ومواقف . فمثلاً إذا قرأ الطلاب بحثاً يقول أن هناك علاقة موجبة بين درجات الذكاء التى يحصل عليها عدد من الأفراد وبين عدد مرات ذهابهم للطبيب . فعليهم ألا يتسرعوا بالقول بأن الناس الأذكاء أكثر تعرضاً للمرض عن هم أقل منهم ذكاء وقدرة عقلية، ففى هذا القول مغالطة . فالحقيقة هى أن الأشخاص الأذكاء يذهبون للطبيب أكثر من غيرهم ليس لأنهم أكثر تعرضاً للأمراض ولكن لأنهم يهتمون بصحتهم بحيث يذهبون كلما أحسوا بالمرض .

الإنجازات والقيم السالبة كمعوق للتفكير:

وقد تعمل الإنجازات والقيم الخاصة بالفرد كمعوق لعملية التفكير ، ذلك لأن الفرد الذى يتبنى إتجهاً معيناً أو قيمة يرفض مناقشة الإنجازات والقيم المعارضة . فالشخص المتعصب دينياً عادة ما يرفض التفكير فى أى موقف يتعلق بمعتقداته الدينية ويرفض مجرد مناقشتها لأن موقفه هو الإنحياز التام لما يعتقده دون حاجة إلى مناقشة أو تفكير وهذا يلقى على المعلم مسئولية التبصير بأخطاء الإنجازات والقيم الجامدة والسالبة على عملية التفكير ، وذلك لأنها صورة من صور التعصب الذى هو العدو الأول للتفكير .

دور العمل فى تنمية التفكير الجيد بين صفوف العاملين

يجب ألا يقتصر تنمية التفكير على دور المدرسة فى هذا المجال . فبعد خروج الطلاب إلى العمل وإلى الحياة العملية يجب أن يكون للعمل أيضاً دور فى تنمية التفكير بين صفوف العاملين ويجب أن يضع القادة الإداريون ذلك

نصب أعينهم، لأنه في ظل الأعمال الروتينية وفي ظل تقسيم العمل وفي ظل العمل التي حددت كل خطواته مقدماً قد يجمد تفكير العاملين نتيجة عدم إستشارة العمل لهذا التفكير.

ونعرض فيما يلي بإختصار بعض مقترحات تؤدي إلى إستشارة وتنشيط تفكير العاملين لما فيه مصلحتهم ومصلحة العمل ومساعدتهم على التفكير الموضوعي في كل ما يواجههم في العمل من مواقف ومشكلات:

١- تدريب العاملين على أنماط التفكير العلمي والموضوعي ويكون ذلك عن طريق تضمين البرامج التدريبية التي يحضرها مختلف قطاعات العاملين لشيء عن موضوع التفكير وتزويدهم بالتدريبات العملية التي تكسبهم مهارة في إستخدام أنماط التفكير العملية المختلفة مع تحذيرهم من الأخطاء والمزالق التي يمكن أن يقعوا فيها بالنسبة للتفكير مما يجعل تفكيرهم خاطئاً ومشوهاً. على أن يشرف على هذا النشاط إخصائي في هذا المجال.

٢- إستشارة تفكير العاملين بالنسبة لكل ما يحيط بهم في العمل من مشكلات ومواقف وإستدعاء مشاركتهم بالتفكير في حلها. ومن أمثلة ذلك ما تنبئه بعض المنشآت والشركات الصناعية في هذا المجال من تصميم إستشارة جيدة تدور حول تحسين العمل وتبسيط إجراءاته تسلم دورياً لجميع العاملين، وتتضمن الإستشارة بياناً عن بعض الأمور التي لا يرضى عنها العاملون بالنسبة للأعمال التي يقوم ورأيهم في أسلوب تحسينها وتعديلها. كما يذكر العاملون في الإستشارة أية أعمال يرون أنها تؤدي بأسلوب معقد ويقدمون مقترحاتهم بشأن تبسيط إجراءاتها .

وميزة هذا الأسلوب وغيره أنه يشعر العاملون بالانتماء للمنشأة التي يعملون فيها عن طريق مساهمتهم بالرأى والفكر في حل الصعوبات والمشكلات التي

تواجه العمل . مكا أن هذا الأسلوب يستدعى تفكير العاملين فى كل ما يواجههم فى مجال العمل وينشط تفكيرهم ويستثير ذكاءهم .

٣ - عقد ندوات دورية فى مختلف الإدارات يناقش بها العاملون مختلف المشكلات والصعوبات التى تواجهها هذه الإدارات واقتراح وسائل تطوير العمل بها . . ويحسن ألا يكون العدد الذى يحضر هذه الندوات كبيراً (فى حدود عشرين موظف أو عامل مثلاً) . وتعرض فيها مختلف المشكلات والمواقف والمسائل للمناقشة الحرة . ويجب أن يكون الرئيس الذى يدير هذه الندوات دارساً لموضوع التفكير حتى يوجه هذا التفكير وينشطه كما يجب أن يكون هذا الرئيس واعياً لأخطاء التفكير ومزالقه حتى يجنب الأفراد المشتركين فى الندوة الوقوع فيها كما يجب أن يزود المشتركون بكافة المعلومات والبيانات والحقائق حتى يعتمد التفكير ويرتكز على قدر كاف منها .

٤ - عقد جلسات للتفكير المنطلق العاصف Brainstorming ويمتضى هذا الأسلوب يجتمع العاملون يفكرون تفكيراً منطلقاً من غير حدود أو قيود فى حل مشكلة هامة معينة تعترض العمل . فقد يجتمع مندوبى البيع لحدى الشركات الصناعية الكبرى لكى يفكروا ويتناقشوا فى تنشيط مبيعات الشركة وزيادة هذه المبيعات زيادة كبيرة . ويعرض كل مندوب بيع يحضر الجلسة لأفكاره وآرائه المتصلة بتنشيط المبيعات . وعلى رئيس الجلسة تقبل هذه الأفكار والآراء وتقبلها مهما كانت خيالية أو غير ممكنة التنفيذ وتسجل هذه الأفكار والآراء وتناقش . وهدف هذه الجلسة إطلاق الفكر والتقليل من مخاوف وقلق المشتركين عن طريق أشعارهم بأن آراءهم وأفكارهم ستكون موضع تقدير وتقبل ومناقشتها مهما بدت غريبة وشاذة . وكثيراً التوصل من خلال هذه الجلسات لأفكار مبتكرة جديدة عن

طريق إطلاق طاقات الفكر الخلاق لدى المشتركين في الجلسة وتنشيط تفكيرهم الابتكاري وليس التفكير الروتيني المعتاد وذلك بهدف تحقيق تطوير نشاط المنشأة وحل مشكلاتها.

٥- تشجيع العاملين على أن يعرضوا أفكارهم أو رأيهم في كل ناحية من نواحي النشاط اليومي الذي يقومون به في العمل. فمثلاً إذا قام أحد العاملين بكتابة مذكرة بشأن موضوع معين أو مشكلة تعرضها على رئيس العمل، فإنه يجب أن يشجع كاتب المذكرة على أعمال فكره فيما جاء بالمذكرة وعرض وجهة نظره في آخر المذكرة مقترحاً الحلول المناسبة وألا يقتصر دور الموظف على مجرد عرض الحقائق والمعلومات المتصلة بها تاركاً للرئيس التفكير في الحل المناسب. وبهذا الأسلوب تشجع العاملين على التفكير. وفي الوقت نفسه يجب ألا يتعرض الموظف للتأنيب أو التوبيخ والعقاب إذا عرض أفكاراً لا يوافق عليها الرئيس.

ومن المهم أيضاً لدى نستير تفكير العاملين في مجال العمل أن تخفف عنهم القيود والالتزام الصارم باللوائح الجامدة التي تجعل الكثير من العاملين يتصرفون في العمل بصورة آلية بحتة لا نحتاج إلى تفكير أو إستغلال.

التفكير الابتكاري :

الابتكار^(١) أساس تقدم الأمم، فحياة الأمم تتوقف على القدرة الابتكارية لأفرادها. فمن بين صفوف هؤلاء المبتكرين يخرج المجددون والمخترعون في مختلف المجالات العلمية والاجتماعية والسياسية والإنسانية والفنية. والواقع أن المبتكرين هم الذين يخرجون المجتمع عن جموده ويحركون هذا المجتمع في

(١) التفكير في هذا الفصل من الكتاب على تنمية التفكير الابتكاري بين التلاميذ وذلك لأن التفكير الابتكاري إذا لم يتم تميته من الصغر من الصعب تميته في الكبر .

إتجاه كل جديد وحسن .

وقد ثبت بالدراسة أن هناك علاقة بين الابتكار والذكاء . فالأفراد المبتكرون عادة ما يتمتعون بمستوى عال من الذكاء والقدرة العقلية . ولكن ليس كل ذكى مبتكراً .

والأفراد المبتكرون عادة ما يتميزون بحساسية أكبر للمشكلات المحيطة بهم . فلكى يبحث الفرد عن حل المشكلات التى نحيط به أو حل مشكلات البيئة ، لابد أن يحس بهذه المشكلات ويحدد طبيعتها . وقد لوحظ أن جميع المخترعين عادة ما يتميزون بهذه الحساسية . فالمخترع لولا إحساسه بمشكلة معينة يعانى منها شخصياً أو يعانى منها الناس ، والمخترع لولا إحساسه بالصعوبات الكثيرة التى تواجه الناس فى حياتهم لما دفعه هذا إلى توجيه فكره الابتكارى نحو حل هذه المشكلة أو القضاء على هذه الصعوبة عن طريق إختراعاته وأفكاره وآرائه .

والأفراد المبتكرون عادة ما يتميزون بإنطلاق وإنسياب أكبر فى الأفكار فيستطيعون مثلاً فى وقت قصير أن يقدموا أفكاراً كثيرة متعددة لحل مشكلة معينة . ويتميز الأفراد المبتكرون أيضاً بالمرونة Flexibility فى الأفكار التى يقدمونها ، فقد لوحظ أن هؤلاء الأفراد يتمتعون بمرونة أكبر فى حياتهم وفى مواجهة المشكلات ، كما يمكنهم أن يعدلوا من أفكارهم لمواجهة الظروف والمواقف الجديدة .

العوامل المساعدة على الابتكار :

لا شك أن البيئة المحيطة بالفرد سواء أكانت بيئة منزلية أو مدرسية أو بيئة عمل أو غيرها قد تساعد على الابتكار وعلى التفكير الابتكارى وقد تعطل الابتكار وتعطله . ومن العوامل الموجبة التى تساعد على ذلك ما يأتى :

١ - الإيمان بقيمة الفرد إيماناً لا حدود له والإيمان بقدراته. وهذا الإيمان يعطى الفرد الفرصة لكي يظهر قدراته الخلاقة وأن يخرج الطاقات العظيمة الكامنة فيه. أما معاملة الفرد كآلة أو كترس فى عملية إنتاج كبيراً فهذا يبعد بين الفرد وبين كل خلق وإبتكار.

٢- الإبتعاد عن كل تقويم خارجى للفرد. فمثلاً، يرى عالم النفس روجرز Rogers «أن الفرد عندما يجد نفسه فى جو لا يتم تقويمه فيه على أساس بعض المعايير الخارجية، ولا يتم قياسه على أساس هذه المعايير، فإن ذلك يساعد كثيراً على إشعار الفرد بالحرية وتحريره من الكثير من القيود». فالفرد الذى يحس أن أفعاله وأعماله دائماً موضع تقويم ورقابة خارجية وأن عليه أن يخضع دائماً لمعايير سلوكية جامدة مفروضة عليه، عادة ما يقتل هذا فيه الإبتكار والتفكير الإبتكارى. ويكون كل جهد الفرد موجهاً نحو الدفاع عن نفسه أو الخضوع للمعايير السائدة أو تقليد الغير.

وليس معنى أن نتوقف عن تقويم الفرد على أساس بعض المعايير الخارجية أن نتوقف عن إعطاء ردود فعل لما يقوم به الفرد، لأن فى هذا إهمال للفرد وقتل له ولأفكاره. فمثلاً أن نقول لشخص إختراع شيئاً ما: أعتقد أنه هذا الإختراع لن يمكن تنقيذه عملياً لأسباب معينة» يعتبر هذا نوعاً من ردود الفعل التى لا ضرر منها. ولكن أن نقول أن هذا الإختراع خطر ويجب مقاومته دون ذكر الأسباب، فهذا يعتبر حكماً قائماً على معايير خارجية يعوق الخلق والإبتكار.

٣ - إحاطة الأفراد المبتكرين بجو من التقبل Acceptance وليس معنى التقبل أن ندعهم وشأنهم، ولا نهتم أو نلقى بالاً لما يفعلون أو يفكرون أو يقولون، ولكن التقبل يعنى أن نتقبل هذه الأفعال والأفكار والأقوال الصادرة عن هؤلاء الأفراد المبتكرين حتى ولو لم تعجبنا أو لم نوافق

عليها ، ونعطيها فرصة التجربة وإثبات وجودها أو فرصة إثبات عدم صحتها أو جدواها .

التفكير الابتكاري ووسائل تنميته :

هناك أساليب كثيرة يمكن للآباء والمعلمين استخدامها لتنمية التفكير الابتكاري في الأفراد منذ نعومة أظافرهم ، ومن هذه الأساليب ما يأتي :

(أولاً) : تشجيع التفكير العاصق والمنطلق :

والتفكير العاصف Brainstorming هو أحد الأساليب التي تستخدمها الجماعات للحصول على أكبر عدد من الأفكار وفيها تعرض مسألة أو مشكلة معينة تتطلب حلاً مناسباً ويطلب من الموجودين أن يهاجموا المشكلة من كل الاتجاهات . وفي حالة استخدام هذا الأسلوب يجب أن تتاح الحرية لكل الأفراد لعرض أفكارهم مهما جاءت متعارضة مع غيرها ، ومهما كانت هذه الأفكار غريبة وشاذة . ويجب أن يشجع أنساب أكبر عدد من الأفكار ، وربط بعض الأفكار المعروضة ببعضها للوصول إلى أفكار جديدة .

ويستخدم هذا الأسلوب في خلق الأفكار وفي تشجيع التفكير الابتكاري في الكثير من الجماعات : في الفصل وفي المصنع وفي مجال الإدارة وفي غيرها .

(ثانياً) : تشجيع الحساسية للمشكلات :

سبق أن ذكرنا أن التفكير الابتكاري عادة ما يقترن بحساسية الفرد للمشكلات المحيطة به ، لذلك فمن اللازم تنمية هذه الحساسية لدى تلاميذ المدارس منذ طفولتهم .

فيجب أن يدرب هؤلاء التلاميذ على استخدام حواسهم في الرحلات والقيام بالملاحظات الناقدة وتسجيل هذه الملاحظات . وهناك الكثير من التدريبات التي يمكن أن تنمي في التلاميذ هذه الحساسية للمشكلات . ومن أمثلتها أسئلة كالآتي :

ماذا يمكن أن يحدث إذا :

- اخترعت أقراص يتناولها الناس لكي تحمل محل الطعام .
- أصبح كل فرد في هذا العالم أصم .
- ذكر كل فرد الحقيقة عن كل شيء دون مداواة أو مواربة .
- خلقنا جميعاً بأصابع ثلاثة في اليد الواحدة .
- عرفنا الوقت الذي سنموت فيه .
- جفت المحيطات .

وبالنسبة لكل سؤال سابق يذكر التلميذ في فترة زمنية محددة كل ما يمكن أن يحدث .

وهناك أساليب كثيرة يمكن استخدامها لتشجيع أنسياب الأفكار وخاصة مع تلاميذ المدارس ، ويتوقف عدد الأفكار على الوقت المسموح به وأيضاً على سن التلاميذ ، لذلك يجب تغيير الوقت المسموح به لأنسياب الأفكار لكي يناسب أعمار كل مجموعة . ومن أمثلة التدريبات في هذا المجال :

- ١ - سجل على ورقة كل الاستخدامات الممكنة لقلب من الطوب الأحمر ، وذلك في مدة خمس دقائق .
- ٢ - أكتب أسماء أكبر عدد من الأشياء التي لها شكل مربع في حياتنا اليومية ، وذلك في خمس دقائق .

- ٣ - إذا شعرت ببرد شديد ، ماهى الأشياء التى تجلب لك الدفء والراحة .
الزمن المسموح به أربع دقائق .
- ٤ - إذا شعرت بالحر الشديد أذكر بعض الأشياء التى تقوم بها لكى تبعد عنك هذا الشعور . الزمن المسموح به أربع دقائق .
- ٥ - مصابيح الكهرباء «المحروقة» عادة ما ترمى . كم استخدام ممكن لهذه المصابيح القديمة ؟ الزمن المسموح به خمس دقائق .
- ٦ - أذكر ما يمكن أن تتصور من طرق يجعل فيها الماء فى خدمتك .
- ٧ - إذا وجدت نفسك وحيداً فى البيت فى احدى الأمسيات . أذكر كل الطرق التى يمكنك عن طريقها الترفيه عن نفسك .
- ٨ - يمكن تشجيع التلاميذ على التفكير الإبتكارى بواسطة عشرات من الأنشطة التى تشجعهم على الإنطلاق بتفكيرهم فى فترة زمنية قصيرة، وكذلك عن طريق تشجيعهم على الكتابة فى أية موضوعات إنشاء يجرون فيها وراء خيالهم وأفكارهم الغربية، مع عدم التأكيد فى هذه الحالة على أخطاء اللغة والهجاء وغيرها .

(وابعاً) : تشجيع الأصالة فى التفكير :

لكى ندرّب التلاميذ وغيرهم على التفكير الإبتكارى، يجب أن نشجع الأصالة Originality وذلك عن طريق تدريب التلاميذ على إعطاء إستجابات غير عادية وغير شائعة وجديدة، وكذلك عن طريق تشجيعهم على إستخدام طرق مختلفة وجديدة لعمل الأشياء غير الطرق العادية والشائعة .

ومن أمثلة التدريبات فى هذا المجال ما يأتى :

- ١- فيما يتصل بالبحوث التى يقوم الطلاب بعملها بالنسبة لبعض المواد ؛ كالمواد الإجتماعية ويقوم التلاميذ بعرضها أمام الفصل . يطلب منهم المعلم أن

يختاروا أساليب أخرى جديدة لعرض نتائج بحوثهم على الفصل غير الأسلوب الشائع والذي كان يمثل في قراءة كل تلميذ لتقريره أمام التلاميذ في الفصل ويمكن لكل تلميذ أن يفكر بنفسه في أسلوب جديد لعرض نتيجة دراسته وبحته مثل عمل تمثيلية حول الموضوع، أو عمل نوبة، أو عرض أشياء عن طريق الفانوس السحري والتعليق عليها، أو إحضار بعض تسجيلات والتعليق عليها، أو غير ذلك من أساليب عرض متنوعة وعددها الكبير للغاية .

٢- يسأل المعلم التلاميذ أن يقف كل واحد منهم لبضع دقائق في نافذة الفصل ويحاول أن يرى أشياء لم يكن يراها من قبل في يوم شتاء مطير، ويحاول تسجيلها على ورقة. فإذا كتب التلميذ شيئاً لم يره أو لم يلاحظه غيره يحصل على عشرة درجات، وإذا لاحظ نفس الشيء إثنان أو ثلاثة من تلاميذ الفصل يحصل على خمسة درجات، وإذا إشتراك معه في الفكرة أربعة أو خمسة تلاميذ يحصل على ثلاث درجات. وهكذا فالتلميذ الذي يلاحظ ملاحظة دقيقة ويعطى إستجابات غير عادية يحصل على درجات مرتفعة. ومن المهم أن تعرض جميع الملاحظات والأفكار على تلاميذ الفصل لمناقشتها، ويعرف المعلم التلاميذ الهدف من وراء البحث عن الأفكار غير العادية وسبب تشجيع هذه الأفكار .

٣- يطلب المعلم من التلاميذ أن يرسموا ثلاثة خطوط عشوائية على قطعة من الورق. ويجعل التلاميذ يتبادلون قطع الورق هذه، ويقوم كل واحد منهم برسم صورة تتضمن هذه الخطوط الثلاثة ويعطى كل تلميذ اسماً للصورة ويكتب عنها قصة قصيرة. ويجب أن يوجه التلاميذ إلى أنه بالنسبة للقصة: (أ) شيئاً ما يجب أن يحدث (ب) ويجب أن يحدث ذلك بالترتيب والتابع (ج) وأن يكون للقصة نهاية محددة .

وهناك عشرات من التدريبات غير السابق ذكرها التى تشجع التلاميذ على الأصالة فى التفكير فى فترة مبكرة من حياتهم .

(خامساً): تشجيع التفكير والتصرف السريع فى حدود الإمكانيات المتاحة :

ومن المهم أيضاً أن يشجع التلاميذ على التفكير والتصرف السريع إذا واجهوا صعوبة معينة، ويكون عليهم التصرف فى حدود ما هو متاح لهم من إمكانيات . وهناك تدريبات كثيرة فى هذا المجال ، منها المواقف الآتية :

١- ذهبت فى رحلة إلى شاطئ نائى على البحر ، وعلى الشاطئ قطع كثيرة من الصخور مختلف حجمها متناثرة فوق الرمال . ومعك قطعة من اللحم كنت تزمع شيبها أو قليها وعدد من حبات البطاطس . وعندما ذهبت إلى هذا المكان تذكرت أنك لم تحضر الاناء الذى ستستخدمه لإنضاج اللحم والبطاطس . وكل ما كان معك فى ذلك الوقت : الشوك والسكاكين وأطباق ورق . ومعك بعض قطع الأخشاب التى يمكنك أن توقد ناراً منها . كيف أن تطبخ اللحم والبطاطس بدون الأوانى والأدوات اللازمة لعملية الطبخ .

٢- حاولت فتح غطاء الملاحه فلم تتمكن ، وتخشى من أن ينكسر الغطاء إذا استخدمت السكينه بعنف فى عملية الفتح ، وبحثت عن الزردية لفتح الغطاء فلم تجدها . اذكر عدد من الأشياء التى يمكن استخدامها لتحل محل الزردية فى فتح الملاحه .

٣- اذكر كل الأشياء التى يمكن أن نستخدمها كشاكوش لدق مسمار فى حائط لتعليق صورة عليه .

٤- سؤال التلاميذ عن أشياء إستخدموها لغرض معين بدل أشياء أخرى ، لتؤدى عملاً لم يكن من المقرر قيامها به .

زيادة الوعي بأهمية الابتكار :

الواقع أن الأنشطة السابقة وعشرات غيرها تهدف إلى تنمية التفكير الابتكاري لدى التلاميذ . ويجب أن تقترن هذه الأنشطة بتوعية التلاميذ بأهمية الابتكار وخلق الأفكار في حياتنا ، ويجب أن يعرف التلاميذ أن كل فرد منهم لديه بعض القدرات الابتكارية في بعض المجالات ، وهذه القدرات تحتاج إلى تنمية . ويجب أن يشجع هؤلاء التلاميذ على الانطلاق بفكرهم وألا يخضعوا هذا الفكر لقوالب جامدة ، وألا يخافوا التعبير عن أفكارهم حتى ولو بدت غريبة وشاذة . وعلى هؤلاء التلاميذ ألا يتقبلوا أى شئ كقضية مسلم بها لا تقتضى تفكيراً ، بل عليهم أن يعملوا فكرهم في كل ما يصادفهم من ظواهر وأحداث ومواقف في الحياة .

ومن المهم أن تستمر عملية تنمية التفكير الابتكاري بعد خروج هؤلاء التلاميذ والطلاب للحياة العملية وللعمل ، إذ أن من بين صفوف هؤلاء يخرج المخترعون المبتكرون الذين يطورون العمل وطرقه وأساليبه ويدفعون عجلة التقدم في مجتمعهم للأمام .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - أذكر أهم مميزات التفكير .
- ٢ - أعرض بعض التعاريف الشائعة للتفكير .
- ٣ - أذكر ما تعرفه عن أنماط التفكير الآتية :
 - (أ) التفكير الخرافي .
 - (ب) التفكير غير الواقعي .
 - (ج) التفكير المجرد .
 - (د) التفكير الملموس .
 - (هـ) التفكير العلمي .
 - (و) التفكير الواقعي .
- ٤ - أشرح الدور الهام الذي يمكن أن تلعبه المدرسة في تنمية التفكير بين صفوف التلاميذ والطلاب .
- ٥ - كيف يمكن تنمية وتطوير تفكير العاملين في مجال العمل ؟
- ٦ - ما المقصود بالتفكير الابتكاري ؟
- ٧ - لا يمكن تحقيق التفكير الابتكاري للأفراد إذا لم يتم تنمية هذا التفكير منذ طفولتهم . ناقش هذه العبارة .
- ٨ - أذكر بعض تدريبات تصلح لتلاميذ المدرسة الإعدادية والثانوية لتشجيعهم على التفكير الابتكاري .
- ٩ - اقترح بعض ما يباعد بين الأفراد والتفكير الخاطئ المشوه .

القسم الثانى
العلوم السلوكية
وتطبيقاتها فى مجالات العمل المختلفة

الفصل الرابع عشر : السلوك التنظيمى (سلوك الافراد فى المنشآت) .

الفصل الخامس عشر : العمل واثره على السلوك .

الفصل السادس عشر : توجيه العاملين للأعمال التى تناسبهم .

الفصل السابع عشر : تنمية السلوك فى مجال العمل .

الفصل الثامن عشر : الرضا عن العمل .

الفصل الرابع عشر

(السلوك التنظيمي)

سلوك الأفراد في العمل

يطلق مسمى السلوك التنظيمي على سلوك العاملين في العمل . فهؤلاء العاملين يجب أن يخضعوا كافة صور السلوك الصادر عنهم لنظم وقوانين ولوائح العمل . وعلى هؤلاء العاملين أن يوجهوا جهودهم وأن ينسقوا بين هذه الجهود حتى يمكن للمنشأة وجماعات العمل من تحقيق أهدافها وتضمن استمرار وجودها .

والأفراد وهم يعملون يريدون أن يشبعوا دوافعهم عن طريق العمل : دوافعهم الفسيولوجية : مآكل ومشرب وليس ومسكن . . . الخ على مستوى أناسي معقول وكذلك أشباع حاجاتهم النفسية الاجتماعية كالحاجة للأمن والتقدير والتقدم والنجاح . ولكن في الوقت نفسه عليهم أن يدركوا أن للمنشأة التي يعملون فيها دوافع وحاجات أيضاً وعلى العاملين أن يساهموا في أشباعها مثل دافع المنشأة للاستمرار والتقدم والنجاح والوقوف في وجه المنافسة وتحقيق الربح المناسب (في حالة المنشآت التجارية) .

بعض ما يميز السلوك التنظيمي :

من أهم ما يميز السلوك التنظيمي للأفراد وهم يمارسون عملهم اليومي في المنشآت ما يأتي :

١ - توجيه سلوك العاملين لتحقيق أهداف المنشأة :

فلكل منشأة أهدافها القريبة والبعيدة ، وأهدافها المعلنة والضمنية ولا بد من

توجيه كل سلوك يصدر عن العاملين ، وتوجيه جميع جهودهم لتحقيق هذه الأهداف .

ويكون من الأفضل دائماً مشاركة العاملين أو من يمثلهم في وضع هذه الأهداف ، وأن تكون هذه الأهداف محددة وواضحة وبمكنة التحقيق ، وأن يزود العاملون بالامكانيات المادية والمعنوية التي تمكنهم من تحقيق الأهداف المرجوة .

٢ - تحديد الدور الذي يقوم به كل واحد من العاملين في تحقيق الأهداف :

فلا يمكن أن يتصرف الموظف أو العامل على هواه أو حسب ما يعتقد من وجهة نظره أنه صواب وصحيح . فهذا العامل أو الموظف محكوم في كل أفعاله وتصرفاته في العمل بالدور المحدد له من قبل تنظيم العمل وعليه أداء هذا الدور وأن يتصرف في حدوده .

٣ - يحدد الدور لكل واحد من العاملين سلطاته ومسئوليته :

وطالما أن كل عامل له دور يؤديه في جماعة العمل فلا بد من تحديد مسئوليات هذا الدور أى ما هو مفروض من هذا العامل أدائه والقيام به من أعمال وأنشطة ومسئوليته عن ذلك .

وعادة ما يحدث في المنشآت التي تدار بأسلوب علمي من تحديد واضح لمسئوليات كل وظيفة في المنشأة وتحليل تفصيلي لكل الأنشطة والأعمال المطلوب من كل موظف أو عامل القيام بها .

وطبعاً لن يتمكن العامل من تحمل مسئوليات وتحمل تبعات هذا الدور إلا إذا أعطى من السلطات والصلاحيات والامكانيات ما يمكنه من أداء الدور المفروض عليه القيام به في العمل وأنجاز العمل المسئول عنه على وجه أكمل

ويختلف قدر السلطة المتاحة لكل فرد يعمل في المنشأة من فرد لآخر . فالسلطة الممنوحة لرئيس مجلس إدارة منشأة ما ، أكبر من السلطة الممنوحة لأى فرد آخر دونه في المركز والمستوى الوظيفي .

والسلطة المتاحة لكل واحد من العاملين قد تكون سلطة رسمية ممنوحة له رسمياً . وهناك سلطة الخبرة . فمثلاً أحد موظفى الحسابات قد يكون مركز قوة في الإدارة لأنه خبير بأعمال الحسابات بحيث يلجأ إليه مختلف الأفراد العاملين في الإدارة كسييرهم وصغيرهم طلباً للمشورة والرأى مما يمنحه قوة Power داخل جماعة العمل .

٤ - التنسيق بين الأدوار التى يقوم بها العاملون :

ويهدف هذا التنسيق ألا تتعارض أو تتضارب الجهود التى يقوم بها هؤلاء العاملون ، ويأتى هنا دور التنظيم في المنشأة حيث مفروض أن تسير جهود وأفعال جميع العاملين بقطاعاتهم المختلفة في تناسق وتناغم بدون تعارض أو تضارب ، بحيث تتجه كل هذه الجهود وكل الأفعال لتحقيق أهداف المنشأة . وكل فرد في المنشأة يسهم في تحقيق هذا الأهداف حسب ماهو مقدر له في التنظيم .

ولكى يحقق التنظيم أهدافه ويكون فعالاً لايد من اختيار العاملين بدقة وأن يوضع كل فرد في العمل ولامكان الذى يناسبه ، حتى يمكنه من القيام بالعمل على وجه أكمل .

٥ - ضبط سلوك العاملين والتحكم في هذا السلوك :

من أهم سمات سلوك العاملين داخل منشآت العمل الضبط والتحكم Control الواقع على هذا السلوك .

ومن صور ضبط السلوك والتحكم فيه ما سبق أن أشرنا إليه من التزام كل واحد من العاملين لحدود اختصاصاته ومسئولياته والاستخدام المناسب لسلطاته في الحدود الممنوحة له .

ومن بين أساليب ضبط السلوك والتحكم فيه الاستخدام المناسب للثواب والعقاب . فإذا كان هذا الثواب والعقاب فعالاً حقق الضبط والتحكم المناسب لمختلف أشكال السلوك والأفعال الصادرة عن هؤلاء العاملين .

والثواب والعقاب الشائع استخدامه في المنشآت مختلف صورته وأنواعه . فمثلاً من بين صور الثواب المادى المكافآت المادية أو أية مزايا تعطى للعامل المجد والمجتهد ويمكن ترجمتها إلى مال . وهناك الثواب المعنوى مثل كلمات الشناء والشكر والتقدير والترقيات الادبية وغيرها .

أما العقاب فقد يكون مادياً . ومن أمثلته حرمان العامل أو الموظف من ترقية مادية أو منعه مكافأة تشجيعية أو حرمانه من مزايا يمكن ترجمتها إلى مال مثل إلغاء تخصيص سيارة خاصة من المنشأة لانتقالاته أثناء العمل .

ومن العقاب ماهو معنوى مثل كلمات التوبيخ والتأنيب التى توجه إلى العامل أو الموظف منم رئيسه . أو حرمانه من ترقية أدبية ليس لها مزايا مادية إلى آخره من أساليب عقايه ليس هنا مجال سردها تفصيلاً .

ويتحقق ضبط سلوك العاملين والتحكم فيه عن طريق الرقابة الدقيقة والإشراف الفعال على العمل وعلى الانتاج وعلى كافة صور السلوك الصادرة عن العاملين ، وتحديد أشكال الانحراف فى أى مجال من مجالات العمل والانتاج والسلوك عما هو مقرر أو ماهو مفروض أن يكون . ويمكن على هذا الأساس رصد أية انحرافات أو أخطاء وتصحيحها وتصويبها فى الوقت المناسب .

٦ - مداومة ادخال التطوير على سلوك العاملين :

فالسلوك داخل المنظمات يختلف عن السلوك الفردي . فالفرد خارج حدود العمل قد يكون حراً في إدخال أو عدم إدخال التطوير على سلوكه أو تصرفاته أو أفعاله ، ولكنه في العمل مطلوب منه دائماً أن يطور إنتاجه وتفكيره ويطور كافة الأفعال التي تصدر عنه .

ويمكن تطوير سلوك العاملين داخل منظمات العمل عن طريق :

- (أ) برامج التدريب الجيدة التي يحضرها العاملون لتطوير خبراتهم وزيادة مهاراتهم وتطوير العلاقات الإنسانية في مجال العمل .
- (ب) تنمية مشرف العمل لمهارات وقدرات وخبرات الأفراد الذين يعملون تحت إشرافه .

(ج)حث العاملين وتشجيعهم على التعلم والتثقيف الذاتي ، وهناك مجالات عديدة يمكن أن يتم عن طريقها عملية التثقيف الذاتي للعاملين .

٧ - القيادة لها دور هام في التأثير على السلوك التنظيمي :

فالقائد موجود في العمل لتوجيه سلوك العاملين لتحقيق أهداف وغايات المنشأة ، كما أن للقائد أوارا هامة يؤديها في جماعات العمل ومساعدتهن على حسن أداء العمل وانجازه .

وأساليب القيادة لها تأثيرها على السلوك التنظيمي وعلى كافة الأفعال والتصرفات التي تصدر عن العاملين في العمل . والجدول الآتي يوضح أثر كل من أسلوب القيادة الديمقراطية وأسلوب القيادة الاستبدادية على سلوك العاملين في العمل :

القيادة الديمقراطية	القيادة الاستبدادية
١ - قد يتأخر بدء العمل قليلاً من جانب أفراد الجماعة .	١ - يبدأ العمل من جانب جماعة العمل فوراً خوفاً من عقاب القائد المستبد .
٢ - يعتقد القائد كثيراً في قيمة كل واحد من تابعيه أياً كان مستواه الوظيفي .	٢ - لا يعتقد القائد كثيراً في قيمة تابعيه ولكنه يعتقد في قيمته هو وفي قدراته وخبراته .
٣ - يستدعى مشاركة الأفراد العاملين تحت أمرته في كل الأمور الهامة .	٣ - لا يسلج إلا نادراً إلى المشورة من تابعيه .
٤ - تنشط الاتصالات في كل الاتجاهات في ظل القيادة الديمقراطية .	٤ - عادة ما يكون الاتصالات نشطة فقط من أعلى أسفل في شكل أوامر ونواهي وتحذيرات وتوجيهات من القائد .
٥ - تزيد قيمة جماعة العمل في ظل القيادة الديمقراطية .	٥ - تقل قيمة جماعة العمل ، لأن كل السلطة والثواب والعقاب موجودة في يد القائد وليس في يد الجماعة .
٦ - يستمر عمل جماعة العمل في ظل القيادة الديمقراطية .	٦ - عادة ما يتوقف العمل أو يتباطأ في حالة غياب القائد . وفي هذا يقول المثل : «أن غاب القط لعب يا فارس»
٧ - تدعم الروابط بين أفراد جماعة العمل ويقل التصارع والتنازع بينهم وذلك في ظل القيادة الديمقراطية .	٧ - تزيد النزعات العدوانية بين أفراد جماعة العمل التي تقاد بأسلوب استبدادي ، كما يزيد أعداد الأفراد المنزولين واللامبالين والذين لا يرغبون في أى شكل من أشكال المشاركة .
٨ - يكثر القائد الديمقراطي من ثواب تابعيه ويلوح بالثواب قبل العقاب (أدفع بالتي هي أحسن) .	٨ - يكثر القائد المستبد من استخدام العقاب مع تابعيه .

ونظرا لأهمية القائد في جماعة العمل لذلك يجب أن يحسن اختياره وهناك طرق كثيرة للاختيار منها الاختيار على أساس الكفاية وليس على أساس الأقدمية . وهناك أسلوب اختيار القائد الإداري على أساس الأقدمية كما هو حادث في بلادنا بالنسبة للمصالح الحكومية والكثير من شركات القطاع العام . وقد يعين القائد الإداري من قبل سلطة عليا ، وقد ينتخب من جانب أعضاء جماعة العمل .

ويأتي تأثير القائد الإداري على الأفراد الذين يقودهم نتيجة قدرته على ثواب وعقاب هؤلاء الأفراد . وكذلك يتحقق تأثيره على العاملين على أساس أنه قدوة وموجه لهم . ولا عجب في ذلك فكما يقول المثل : « الناس على دين ملوكهم » . هذا يجعل في صلاح القائد الإداري صلاح لتابعيه وصلاح للعمل ككل .

٨- الاتصال محور هام للسلوك التنظيمي :

فالاتصالات تلعب دورا أساسيا في السلوك التنظيمي . أي سلوك الأفراد داخل منظمات العمل . فلا يعقل أن يقوم عدد كبير من العاملين في منشأة ما بالعمل سويا لتحقيق أهداف مرسومة دون أن يكون بينهم اتصال جيد ونشط نتيجة التفاعل المستمر بينهم .

ومن أهم وسائل الاتصال المستخدمة بين العاملين داخل المنشأة أو بين المنشأة والجمهور الخارجي ما يأتي : الخطابات العادية والمسجلة والمستعجلة والبرقيات ورسائل التلكس والفاكس وكذلك المذكرات والتقارير والمتداوية بين العاملين بالمنشأة بجانب العدد الكبير من المقابلات التي تجري في المنشأة كل ساعة ولك يوم ويتم فيها تداول وتبادل الأفكار والمعلومات والبيانات وحل المشكلات .

وهناك من وسائل الاتصال الكثير غير ما تقدم .

والاتصالات النشطة تدعم السلوك داخل المنشأة وتدعم العلاقات الانسانية، لذلك يقال أن الاتصالات النشطة تدعم الانتاجية والروح المعنوية وتدعم التفاهم والروابط الانسانية بين العاملين وتقلل من المشكلات التي تقع بينهم أثناء التعامل والتفاعل اليومي بعضهم ببعض .

ويعتضى السلوك التنظيمي لابد أن يتم الاتصال ويسير في خطوط واتجاهات معينة ومحددة . فالموظف العادي إذا أراد أن يوصل رأياً أو فكرة أو شكوى إلى رئيس مجلس إدارة المنشأة ، لابد أن يرفع ذلك إلى رئيسه المباشر الذي يقوم بدوره برفعه لمن هو أعلى منه في المستوى الوظيفي حتى يصل الرأي أو الفكرة الشكوى إلى رئيس مجلس الإدارة .

وعادة ما يتم الاتصال الرسمي بين الافراد داخل المنشأة حسب خطوط التنظيم وحسب التنظيم الرسمي المنشأة .

والاتصالات بين العاملين قد تكون من أعلى إلى أسفل أى من القيادة للعاملين أو من أسفل إلى أعلى من القاعدة العاملة للقيادة . وهناك الاتصالات الافقية التي تجري بين العاملين من المستوى الإداري الواحد . وذلك بجانب الاتصالات من المنشأة للجمهور الخارجي ، ومن الجمهور الخارجي للمنشأة .

٩- وضع معايير للسلوك - كمية ومعايير جودة:

يمتضى السلوك التنظيمي يتم حساب كل شئ ، لذلك فالكثير من الأنشطة والتصرفات والأفعال التي تصدر عن العاملين يوضع لها معايير كمية ومعايير جودة . فمثلاً لا يكفي أن يكون موظف على الآلة الكاتبة عدد كبير من الخطابات في اليوم لكى نشيد به أو نمنحه حافظ انتاج . فبجانب المعايير الكمية التي نقيس بها انتاجه لابد أن يكون هناك معايير دقة وجودة بمعنى أن نحدد مستوى جودة ودقة الخطابات المكتوبة . وهل هي صالحة للتصدير من المنشأة

لخارجها ؟ وهل هذه الخطابات جيدة فى أخراجها على الآلة الكاتبة بما يحقق أثراً أثراً نفسياً جيداً لدى الغير المستقبليين لهذه الخطابات .

وجماعات العمل لها معايير ومستوى للسلوك على أفراد كل جماعة أن يخضعوا أنفسهم لها .

وهذه المعايير قد تكون واضحة وصريحة ومكتوبة ، وقد تكون ضمنية وغير مكتوبة .

وكل جماعة لها وسائلها المتعددة للضغط على أعضائها حتى يرتفعوا بإنتاجهم وسلوكهم عموماً للمستوى الذى تقرره الجماعة . ويتمثل وسائل الضغط هذه فى كافة صور الثواب والعقاب . فمثلاً كوسيلة من وسائل الضغط على عضو جماعة العمل يحرم من ثواب أو يوجه إليه شكل من أشكال العقاب .

١٠- التقويم المستمر للسلوك التنظيمي :

فسلوك العاملين وإنتاجهم يقع دائماً تحت رقابة مستمرة وتقويم دائم داخل منظمات العمل . وعادة ما تبتكر كل منشأة من الوسائل ما يمكنها من تقويم سلوك العاملين فيها ، مع تعريف هؤلاء العاملين بمدى تقدمهم أو تأخرهم فى العمل والإنتاج والسلوك أولاً بأول عن طريق ملاحظات المشرفين عن سلوك وإنتاج العاملين تحت إشرافهم وطريق تقييم أداء هؤلاء العاملين . وتلجأ الكثير من المنشآت فى بلادنا إلى أسلوب التقارير السنوية للعاملين فى نهاية كل عام حيث يقدر كل عامل على أساس إنتاجه وسلوكه فى العمل ومدى قدرته على تطوير هذا العمل وعلاقاته بزملائه ورؤسائه ومرؤوسيه أن وجدوا ، وكذلك علاقته بالجمهور الخارجى المتعامل مع المنشأة . ويعطى الموظف درجة قد تكون من مائة ترجع لفظياً إلى مستوى : ممتاز - جيد - متوسط - ضعيف . وقد تختلف هذه المسميات وهذه المستويات باختلاف جهات العمل .

١١- تقويم أداء المنشأة ككل :

وحتى نتأكد من أن السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد داخل منظمات الأعمال) قد وجه توجيهاً صحيحاً وصليماً نحو تحقيق أهداف وغايات المنشأة لابد من تقويم وقياس أداء المنشأة ككل . وهناك من الأساليب الفنية المستخدمة في ذلك ومن بينها ينام مدى الانحراف بين الميزانيات التقديرية (المقدرة مسبقاً) للأنشطة المختلفة داخل المنشأة وماسهو واقع فعلاً مع بيان ودراسة ويبحث سبب ذلك الانحراف .

ومن معايير تقييم أداء المنشأة ككل مدى ربحية المنشأة وذلك في حالة المنشآت التجارية التي تسعى لتحقيق الربح . فكون منشأة ما تبيع ربحاً مناسباً مشروعاً في نهاية العام ، فإن ذلك يدل على أن أداء هذه المنشأة وعائد نشاطها كان جيداً . ولكن يجب ألا يكون الربح هو المقياس الوحيد الدال على نجاح المنشأة . فقد لا يكون ربح منشأة معينة كبيراً ، ولكنها بانتاجها أو بالخدمة التي تقوم على تقديمها تؤدي خدمة اجتماعية كبيرة للأفراد أو الوطن كأن تقوم المنشأة على انتاج سلعة أو تقديم خدمة للوطن والمواطنين هم في أشد الحاجة إليها في حياتهم اليومية .

المزايا التي يحققها السلوك التنظيمي وأهم عيوبه :

لأشك أن السلوك التنظيمي في المنشآت والذي يتمثل في السلوك المنظم والمحكوم بالقوانين واللوائح والإجراءات وغيرها يحقق للمنشآت مزايا كثيرة كما أنه يتضمن بعض العيوب الكامنة في مثل هذا السلوك التنظيمي . وطبعاً لابد أن تفوق الميزات كثيراً العيوب .

أهم مزايا السلوك التنظيمي :

١ - تنظيم جميع الجهود في المنشأة وتوجيهها نحو تحقيق أهداف وغايات

المنشأة، وفي الوقت نفسه أشباع حاجات العاملين الفسيولوجية وحاجاتهم النفسية الاجتماعية على مستوى مناسب .

٢ - تحديد الجهد المطلوب بذله من جانب كل واحد من هذه الأعداد الكبير من العاملين وأعطائه السلطات والأمكانات التي تمكنه من بذل هذا الجهد .

٣ - الاختيار الجيد للعاملين لشغل مختلف الوظائف المتضمنة في تنظيم المنشأة حسب معايير وأصول علمية .

٤ - التنسيق بين جهود آلاف بل أحياناً عشرات الآلاف من العاملين تمارس أنشطة مختلفة بحيث تسير كل هذه الجهود في أنسجام لتحقيق أهداف المنشأة وأهداف العاملين .

٥ - تيسير عمليات الاتصالات المستمرة والنشطة بين مختلف العاملين في المنشأة الواحدة الذين ينتمون إلى إدارات وأقسام مختلفة ، وتحديد قنوات ووسائل هذا الاتصال .

٦ - تيسير العمل اليومي داخل المنشآت وذلك عن طريق النظم التي تحكم هذا العمل والإجراءات الموضوعة والتي تتبع من بداية عمل معين وحتى تمامه .

٧ - يضمن التنظيم والسلوك التنظيمي للمنشأة استمرار عملها ونشاطها بالرغم من ترك أعداد من العاملين لها في كل الأوقات لأسباب مختلفة وذلك عن طريق نظم واضحة محددة تضمن تعويض هذا النقص في العمالة وإجراء الإحلال المناسب للعاملين في الوقت المناسب . وهذا يضمن استمرار العمل وعدم إضرابه .

عيوب السلوك التنظيمي :

ولكن للسلوك التنظيمي (وهو السلوك المحكوم بالقوانين واللوائح والنظم داخل المنشأة) بعض العيوب نذكر منها :

- ١ - كثيرأ ما يفقد العاملين الكثير من حريتهم فى العمل والحركة والتصرف نتيجة خضوع أفعالهم وتصرفاتهم فى العمل للكثير من القوانين واللوائح والقواعد والنظم المقيدة .
- ٢ - عدم استغلال العاملين لكل طاقاتهم العقلية الخلاقة والبناءة نتيجة للقيود التى قد تكون متضمنة فى السلوك التنظيمى على حرية انطلاق فكر العاملين بدون حدود أو قيود .
- ٣ - تعقد الاتصالات وتعطلها أحيانأ نتيجة لبعض عيوب فى تنظيم المنشآت . فمثلاً وجود مستويات إدارية كثيرة فى المنشأة تعطل الاتصال بين القاعدة العاملة والقيادة . كما أن المركزية المفرطة تضع قيودها على الاتصالات النشطة بين العاملين وعلى حرية تبادل المعلومات والبيانات .
- ٤ - تكرار كل واحد من العاملين لعمل أو أنشطة معينة طول اليوم حسب ماهو مقرر فى تنظيم العمل يؤدى إلى شعور هؤلاء العاملين بالسأم والملل وعدم أحساسهم بقيمة ما يقومون به من عمل . كما أن انغلاق كل واحد من العاملين فى عمله فى إدارة معينة يفقده الأحساس بقيمة ما تقوم به إدارات المنشأة الأخرى من أعمال ، كما قد يفقده هذا احساس الانتماء للمنشأة ككل .
- ٥ - من الصعب تعديل وتغيير أى شكل من أشكال السلوك التنظيمى بسهولة حتى إذا ثبت عدم فاعلية أو جدوى هذا السلوك . وهذا على خلاف ما يحدث بالنسبة لسلوك الفرد حيث يمكن للفرد أن يعدل من سلوكه أو يرجع عن سلوك معين إذا رأى غير مناسبه أو عدم فاعليته . أما فى حالة تغيير أو تعديل أى شكل من أشكال السلوك التنظيمى فالأمر يقتضى وقتأ وجهداً طويلاً فى الدراسة والبحث واللجان التى تنظر فى أمر التغيير والتعديل وأصدار القرارات اللازمة فى هذا الشأن .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - ما المقصود بالسلوك التنظيمي ؟ دعم اجابتك بأمثلة من الحياة العملية .
- ٢ - وضح بعض أهداف العاملين في منشأة ما ، ووضح أيضاً بعض أهداف المنشأة التي يعملون فيها .
- ٣ - في ظل السلوك التنظيمي كيف يمكن ضبط سلوك العاملين والتحكم في هذا السلوك ؟
- ٤ - وضح أثر كل من القيادة الديمقراطية والقيادة والاستبدادية على سلوك التابعين .
- ٥ - عادة ما تتم الاتصالات داخل المنشآت حسب خطوط التنظيم الرسمي للمنشأة . أشرح هذه العبارة مدعماً اجابتك بأمثلة من واقع المنشآت .
- ٦ - ما المقصود بمعايير كمية للسلوك ومعايير جودة ودقة هذا السلوك ؟
- ٧ - هل لكل جماعة عمل معايير ومستوى للسلوك على أفراد الجماعة أخضاع أنفسهم لهذه المعايير ؟ وماذا تفعل الجماعة في مواجهة الأفراد الذين لا يخضعون أنفسهم لهذه المعايير .
- ٨ - كيف يمكن تقويم وقياس سلوك العاملين حتى يعرفوا مقدار تقدمهم أو تأخرهم في العمل أولاً بأول ؟
- ٩ - عدد بعض المزايا التي يخضعها السلوك التنظيمي داخل المنشآت وما نقائص وعيوب هذا السلوك ؟

الفصل الخامس عشر

العمل واثره على السلوك

من دراستنا السابقة أتضح عشرات العوامل الوراثية والبيئية التى تؤثر على سلوك الإنسان ، ولكن لا نجد عاملاً واحداً له مثل تأثير العمل الكبير على سلوك الإنسان ويأتى اثر العمل الكبير على سلوك الفرد من أنه يقضى معظم وقت يقضه فى العمل ، فالفرد قد يقضى فى العمل ما يقرب من ثمان ساعات ويستغرق ما يقرب من الساعتين فى الذهاب إلى العمل والعودة منه . وقد يقضى بعض الوقت فى البيت فى التفكير فى العمل أو الإعداد لعمل اليوم التالى أو إعداد بعض المذكرات والتقارير التى يحتاج إليها العمل .

وقد أصبح العمل محور الحياة فى المجتمعات الحديثة وبالعامل يعرف الفرد ويحظى بالمركز الأدبى والمكانة الاجتماعية ، ولا عجب فى ذلك فعن طريق العمل أمكن للإنسان تحقيق كل تقدم وكل رفاهية فى المجتمع الذى يعيش فيه . ويرجع الاثر الكبير للعمل على سلوك الانسان للعوامل الآتية :

١ - اثر العمل فى اشباع حاجات الافراد :

فحاجات الفرد والتى سبق شرحها كثيرة متعددة منها الحاجات الأساسية الفسيولوجية كالحاجة للطعام والشراب والمأكل والملبس والجنس وحاجته النفسية الاجتماعية كالحاجة للأمن والحاجة للتقدير والحاجة للتقدم والنجاح والحاجة لتحقيق الذات والحاجة للانتماء . وقد ثبت أن العمل يعتبر العامل الأساسى فى اشباع مثل هذه الحاجات بالنسبة للفرد .

فعن طريق الأجر الذى يحصل عليه الفرد من العمل يمكن للفرد اشباع حاجاته الفسيولوجية من مأكل ومشرب وملبس ومسكن . كما أن الأجر

المناسب يمكن الفرد من الزواج فى سن معقولة وتكوين أسرة وبالتالى أشباع حاجته للجنس .

والعمل يشبع الحاجات النفسية الاجتماعية للفرد ومن بين هذه الحاجات :
الحاجة للأمن . فليس هناك ما يشعر الإنسان بالأمن فى الحاضر والمستقبل قدر العمل . فالفرم طالما أن لديه المهارة والخبرة أزداد أمنه وطمأنينته . والمال وحده ليس بقادر على أشعار الفرد بالأمن . فالمال قد يزول والتجارة قد تبور والمباني قد تنهار والأراضى قد تصادر ولكن جهد الإنسان وعرقه وخبرته ومهاراته لا يمكن أن تزول أو تصادر ويمكنه استغلالها فى أرض الله الواسعة إذا ضاق بها وطنه طالما ظل حياً .

والعمل يشبع حاجة كل فرد للتقدير . ففي العمل يحظى الفرد إذا أخلص عمله بكل صور التقدير المادى والمعنوى . وهذا التقدير يأتى له عن طريق الرؤساء أو الزملاء أو المرؤسين أو أفراد الجمهور .

والعمل يشبع حاجة الفرد للتقدم والنجاح . ففي العمل يترقى الفرد فى مختلف الوظائف ، ويبدأ فى الوظيفة صغيراً ثم يكبر فيها . والعمل يشبع حاجة الفرد للنجاح ، عن طريق نجاح الفرد فى مواجهة مختلف متطلبات ومواقف ومشكلات العمل .

والفرد يحقق ذاته عن طريق العمل ويأتى تحقيق الذات عن طريق تمكين الفرد من استغلال قدراته وطاقاته إلى أقصى الحدود الممكنة . والفرد يحس بقيمته وبقيمة وجوده على هذه الأرض عن طريق الجهد الذى يبذله فى العمل الذى يقوم به . والفرد يحظى بالمركز الأدبى Prestige والمكانة الاجتماعية Social status عن طريق العمل .

والفرد يشبع حاجته للانتماء عن طريق العمل أيضاً ففي العمل يتعمق الفرد

للمنشاء الكبيرة التي يعمل فيها ، ويتمنى أيضاً لمختلف الجماعات مثل جماعات العمل الرسمية وغير الرسمية وقد يتمنى لنقابة معينة . وداخل كل جماعة يحسن الفرد بالانتماء وبالارتباط بالآخرين .

وإذا كان العمل السبيل الأول لاشباع حاجات الفرد لذلك كان تأثير العمل على مختلف الأفراد كبيراً . فإذا جاء العمل الذي يقوم به الفرد مشبعاً لحاجاته استقر الفرد واطمأن وصدر عنه مختلف أشكال السلوك السوى .

ولكن يحدث أن يقوم الفرد بعمل لا يشبع حاجاته الفسيولوجية والنفسية الاجتماعية وهذا يؤدي إلى قلق الفرد وعدم استقراره وأجباطه الشديد وإلى عدم انتمائه إلى هذا العمل ، وصدر كافة صور السلوك الشاذ عن هذا الفرد . وهدف هذا السلوك الشاذ أن يتمكن الفرد عن طريق بعض الأساليب غير الجيدة وغير السوية للتوافق والتكيف أشباع حاجاته التي لم يستطع أشباعها عن طريق العمل .

٢ - العمل وأثره على التكيف العام للفرد :

يقصد بالتكيف قدرة الفرد على مواجهة مواقف ومشكلات الحياة المختلفة . وهذا التكيف قد يكون سوية بمعنى أن الفرد يمكنه بقدر من المرونة مواجهة المواقف والمشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها . وهذه الحلول المناسبة تكون مفيدة للفرد في الحاضر والمستقبل كما أنها لا تتعارض مع مصلحة المجتمع أو مصلحة الآخرين . والتوافق والتكيف قد يكون غير سوى بمعنى أن الفرد يواجه مشكلاته والمواقف المحيطة التي تصادفه بحلول غير مناسبة وغير مفيدة له . وقد تكون هذه الحلول متعارضة مع مصلحة المجتمع ومصلحة الآخرين .

والتوافق والتكيف الجيد يعتبر أساساً للصحة النفسية Mental health . فالتوافق والتكيف الجيد يوصل الإنسان للصحة النفسية وهذه الصحة النفسية

تبدو على الفرد فى شكل سعادة وإيجابية وقدرة من جانب الفرد على مواجهة مشكلات الحياة بأساليب جيدة . كما أن الصحة النفسية أصبحت مرادفاً للسلام العقلى Peace of mind والأمن والاستقرار الذى يتمتع به الفرد .

وقد أثبتت البحوث الأثر الكبير للعمل على التكيف العام للفرد Overall adjustment . وقد أظهرت هذه البحوث أنه لا استقرار ولا سعادة ولا سلام عقلى يتمتع به الفرد إذا لم يجد العمل المشيع المناسب . والعمل المشيع يقصد به العمل الذى يشيع حاجات الفرد المادية والنفسية والاجتماعية والعقلية ... الخ . وذلك بجانب أن يكون العمل مناسباً لقدرات الفرد وأمكانياته وظروفه وميوله وطموحه وخبراته ومستوى تعليمه .

والكثير من المشكلات السلوكية التى تصدر عن العاملين قد يكون سببها قيام هؤلاء العاملين بأعمال لا يرونها مناسبة لهم . ومن أمثلة المشكلات السلوكية التى تصدر عن بعض هؤلاء العاملين : العدوان - الانطواء والانزغال - الاستسلام لأحلام اليقظة - التكاسل - اللامبالاة - تعويق العمل - العصية والغضب الزائد - نشر الشائعات - النقد الزائد لأوضاع العمل - كثرة الغياب - التمارض ... الخ من مشكلات سلوكية :

وقد أصبح العمل نظراً لتأثيره الكبير على الأفراد يستخدم الآن كعلاج للكثير من الأمراض النفسية . وهناك مثل انجليزى يقول work is therapy أى العمل علاج . فالأفراد المتعبون نفسياً يجب أن يشغلوا أنفسهم بأعمال وأنشطة مفيدة ألا يخلدوا للسكينة والراحة فهذه السكينة والراحة تجسد مشاكلهم وتجعلهم يكثرون التفكير فى همومهم .

ومن حكمة الله سبحانه وتعالى أن جهل الإنسان فى العمل ينسى الكثير من همومه ومشكلات مما يعطيه الفرصة للتركيز على عمله وبذل الجهد فيه ،

وإن كان هذا النسيان عادة ما يكون غير تام . فالفرد لا يمكن أن ينسى نهائياً وهو يعمل مشكلاته الخاصة فعادة ما تؤثر فيه هذه المشكلات تأثيراً سيئاً أثناء العمل . ولكن الحكمة الإلهية البالغة أن العمل نفسه إذا كان مشعباً للفرد كفيل بأن ينسى الفرد الكثير من همومه ومشكلاته ومشاغله الخاصة وبذلك تناح له فرصة التفرغ للعمل والتركيز فيه .

٣ - أثر العمل على الصحة البدنية للفرد :

سبق أن ذكرنا أثر العمل على الصحة النفسية للعاملين . وقد أثبتت الدراسات الصلة الوثيقة بين الصحة النفسية والصحة البدنية للفرد . فالاضطرابات النفسية والانفعالية عادة ما تؤثر تأثيراً سيئاً على النواحي الجسمية والبدنية للفرد فتوصل الفرد للمرض البدني . وقد أثبتت البحوث والدراسات أن نصف ما يعاني منه الأفراد من أمراض جسمية وبدنية قد سببتها الاضطرابات النفسية والانفعالية التي يعاني منها هؤلاء الأفراد . وأطلق على هذه الأمراض : الأمراض النفسية البدنية Psychosomatics لذلك فإن العمل الذي يزعج الفرد نفسياً قد يؤدي في المدى البعيد إلى أصابة هذا الفرد ببعض الأمراض البدنية . وقد ذكر من الأمراض البدنية التي سببتها الاضطرابات النفسية والانفعالية : ضغط الدم - بعض حالات الصداع - قرح المعدة - مرض السكر - اضطرابات الهضم - الأمراض والآلام الهستيرية وغيرها .

وطبيعة العمل تؤثر أيضاً على الصحة البدنية للعاملين . فالعمل المكتبي الذي يتطلب من الموظف الجلوس على الكرسي لساعات طويلة قد يصيب الموظف ببعض الأمراض البدنية وتشوهات القوام خاصة إذا كان الموظف لا يقضي بعض الوقت يومياً أو أسبوعياً في الرياضة .

في حين أن بعض الأعمال التي تتطلب من العاملين حركة ونشاطاً قد

تفيدهم كثيراً من الناحية البدنية . فتظل أوزانهم فى الحدود المناسبة وتباعد هذه الأعمال بينهم وبين أمراض القلب وتصلب الشرايين وضغط الدم واضطرابات الهضم وغيرها .

ويتضح الأثر الكبير للعمل على الصحة النفسية والصحة البدنية للفرد إذا لاحظنا سلوك العاملين عند تركهم العمل بالإحالة للمعاش . فالكثير منهم يعانون من الاضطراب النفسى والاكتئاب وقد تتكاثر عليهم الأمراض البدنية بعد أن يتوقفوا فجأة عن النشاط الكبير الذى كانوا يقومون به فى العمل وبعد أن يفقدوا الدور الهام الذى كانوا يؤدونه فى الحياة ويتمثل فى دورهم فى العمل . لذلك فإن أهم علاج لمشكلات كبار السن أن نشغلهم ببعض الأعمال والأنشطة التى تجعلهم يحسون بالقيمة ويشغلون بها وقت فراغهم ، التى يبذلون فيها بعض الجهد البدنى الذى يفيد صحتهم البدنية وتباعد بينهم وبين المرض البدنى الذى عادة ما يحدث نتيجة قلة النشاط والحركة واستسلام كبار السن للراحة الضارة التى لم يعتادوها من قبل .

٤ - أثر العمل على خبرات ومهارات الفرد :

يكتسب الأفراد الكثير من الخبرات والمهارات عن طريق العمل . والكثير من الأعمال أصبحت شديدة التخصص والتعقيد بحيث تتطلب دائماً من العاملين اكتساب خبرات ومهارات ومعلومات جديدة . وعادة ما يكون اكتساب العاملين لهذه الخبرات والمهارات عن طريق البرامج التدريبية المختلفة التى يحضرها العاملون ، أو عن طريق الزيارات التى يقومون بها لبعض المنشآت فى الخارج ، أو عن طريق القيادة التى يعتبر تنمية العاملين وزيادة خبراتهم ومعلوماتهم واحدة من أهم مسئولياتهم .

ولكى يكون أثر العمل كبيراً فى اكتساب العاملين الخبرات والمهارات

والمعلومات الجديدة يجب أن توجه الحوافز للعاملين الذين يزدون من هذه الخبرات والمهارات والمعلومات حتى لا يتساوى العاملون الذين يحاولون تنمية خبراتهم بزملائهم الحاملين الجامدين . ويدون هذه الحوافز لن يحاول العاملون اكتساب الجديد من المعلومات والخبرات والمهارات .

والكثير من الأعمال بحكم تعقدها تتطلب أن يكون شاغلها على مستوى مرتفع من الثقافة والخبرة الفنية . وهذه الأعمال فرضت أن ينال شاغلها قدرأ كبيرأ من التعلم المدرسى . فمثلاً الموظف الذى يعمل على الحاسب الإلكترونى عادة ما يكون حاصلأ على شهادة جامعية . هذا بالإضافة إلى قدر كبير من التدريب المكثف على استخدام الحاسب الإلكترونى . وقد يقضى سنوات طويلة بعد الالتحاق بالعمل فى اكتساب المعلومات والخبرات والمهارات المتصلة بهعمل وتشغيل الحاسب الإلكترونى حتى يصبح خبيرأ فى هذا العمل .

والطبيب يمر بسنوات طويلة حتى يتخرج من كلية الطب . وهذا الإعداد الطويل لا يؤهله أن يكون أخصائياً فى مجاله إلا بعد الحصول على قدر كبير من المعلومات والخبرات والمهارات فى مجاله ، يحصل عليها عن طريق الدراسات العليا التى يجب أن يلتحق بها فى مجال تخصصه . هذا بالإضافة إلى الخبرة التى يكتسبها عن طريق الممارسة والأطلاع على كل جديد .

والكثير من الأعمال فى عصرنا الحاضر تتطلب قدرأ كبيرأ من التعلم المدرسى والتحصيل فى مختلف العلوم والفنون .

٥ - العمل يصنع المركز الألبى والمكانة الاجتماعية للفرد :

والمركز الألبى والمكانة الاجتماعية للفرد فى المجتمع الذى يعيش فيه تحددها وتقررهما عوامل كثيرة منها : دخل الفرد ومستوى تعليمه ومهنته وشكل سكنه واسم العائلة التى يتسمى إليها . والعمل يرتبط بكل هذه العوامل لذلك

أصبح العمل الذى يقوم به الفرد مؤشراً على المكانة التى يحظى بها هذا الفرد فى مجتمعه . فالعمل ومهنة الفرد تدل إلى حد كبير على دخله وعلى مستوى تعليمه . فكون الفرد يعمل أستاذاً فى الجامعة معناه أنه قد حصل على تعليم عال وأنه يتحصل على دخل مرتفع نسبياً . وكثيراً ما يدل العمل على مستوى الأسرة والعائلة التى ينتمى إليها الفرد . فأغلب المهن التخصصية العالية يأتى أفرادها من أسر متوسطة أو فوق المتوسطة .

والأعمال تختلف فى مستوى المركز الأدبى والمكانة الاجتماعية التى تتيحها لأفرادها . وكلما كانت هذه الأعمال تتطلب أعداداً تعليمياً طويلاً بالنسبة للقاتنين بها وكلما اتاحت هذه الأعمال دخلاً مرتفعاً لأفرادها وكلما كانت هذه الأعمال صعبة مع عدم وجود وفرة فى الأفراد الذين يستطيعون القيام بهذه الأعمال كلما أرتفعت المكانة الاجتماعية لها .

٦ - أثر العمل على العلاقات الاجتماعية للفرد :

فرض العمل على مختلف الأفراد الدخول فى علاقات اجتماعية معينة سواء داخل هذا العمل أو خارجه . وفى المنشآت الكبيرة التى تتضمن آلاف العاملين الذين يختلفون فى مستواهم الوظيفى والخبرى والتعليمى والاجتماعى والثقافى أصبح على كل واحد من العاملين إقامة أشكال من العلاقات زصبح يطلق عليها علاقات العمل work relations . فعلى هذا الموظف أو العامل أن يقيم علاقة مع رئيسه أو مع مسؤوليه أو مع زملائه أو مع أفراد الجمهور الخارجى للمنشأة كالعملاء والموردين ورجال الإعلان والإعلام وغيرهم .

وقد أصبح من الضرورى الآن تنمية مهارات وخبرات العاملين فى التعامل مع الآخرين وتنمية مهارات الاتصال لديهم دعماً للعلاقات بينهم وبين غيرهم من أفراد الفئات الأخرى .

وقد أجريت الكثير من الدراسات والبحوث التى تعالج مشكلات العلاقات فى مجال العمل وذلك بهدف تخلص هذه العلاقات من كل ما يسبب لها التوتر أو التدهور .

وقد أثر العمل على علاقات العاملين خارج العمل . فبالنسبة للكثيرين من العاملين - وخاصة الذين يشغلون مهناً تخصصية عالية - أصبح العمل ونشاطه يشغل وقتهم وفكرهم بحيث أثر ذلك على علاقاتهم الاجتماعية خارج العمل . فأصبحت صداقات هؤلاء كلها من بين زملاء المهنة وغالباً ما يقضون بعض وقت فراغهم سوياً فى مناقشة بعض النواحي والقضايا المتصلة بالعمل .

وبعض العاملين شغلهم العمل شغلاً تاماً بحيث لم يعد لديهم الوقت الكافى للترويح عن النفس أو ممارسة هواياتهم المختلفة . فى حين نجد قطاع آخر من العاملين زاد وقت فراغهم فى العصر الحديث نتيجة لانخفاض عدد ساعات العمل باستمرار فى السنوات الأخيرة بحيث أصبح لدى هؤلاء العاملين وقت الفراغ الذى يمكن أن يشغلونه فى مختلف الأنشطة . وظهرت مشكلة بالنسبة لهؤلاء العاملين وهى كيف يمكنهم قضاء وقت فراغهم الطويل بأسلوب مفيد ومثمر مما ينعكس أثره بالإيجاب على العمل . فقضاء وقت الفراغ بأسلوب جيد مفيد يتطلب توافر بعض مهارات لدى العاملين هذا بالإضافة إلى توافر المال .

ومن نواحي تأثير العمل على علاقات الفرد وأنشطته الاجتماعية خارج العمل أن الكثير من العاملين أصبحوا يختارون أصدقائهم خارج العمل من بين زملاء العمل دون سواهم وقد يتزاورون أسرياً أو يقضون بعض وقت فراغهم على المقهى أو فى النادى أو فى النقابة التى ينتمون إليها .

٧- أثر العمل على شخصية الفرد :

سبق أن ذكرنا أن الشخصية هي الكل الفريد الذي يميز فرداً عن آخر . وبعض الأعمال أصبحت تتطلب توافر شخصية معينة بالنسبة للقائمين بها . لذلك فإننا نسمع الآن عن شخصية القائد الإداري وشخصية المعلم وشخصية رجل البيع . . . الخ . فهناك تصور في كل حالة لشخصية معينة يتطلب توافرها في شخص ما لكي ينجح في عمل معين .

وبعض الأعمال قد تجذب أفراداً لهم سمات شخصية معينة . فالأشخاص الذين من سمات شخصياتهم النظام قد يجذبهم العمل العسكري (في الجيش أو في الشرطة) لأن هذا العمل أهم ركن من أركانه هو الانضباط والنظام .

والشخص الذي من قيمه حب المال حباً جماً (ومعلوم أن القيم تصنع جانباً هاماً من شخصية الفرد) نجده عادة ما يتجه إلى المهن التي تعطي دخلاً مرتفعاً سريعاً بغض النظر عن الاعتبارات الأخرى مثل اعتبارات المركز الأدبي للمهنة أو مدى قدرة هذه المهنة وهذا العمل على إشباع حاجات الشخص الأخرى غير الحاجات المادية .

وإذا كان الأفراد يتجهون حسب شخصياتهم لمهن معينة إلا أن يعطى المهن وخاصة رذا كانت مشبعة للفرد وتستغرق كل جهد الفرد ووقته ترك بدورها بصماتها على شخصية الأفراد الذين يعملون فيها ، لدرجة أن بعض الاختصاصيين يقولون أنهم يستطيعون التعرف على مهنة الأفراد من سلوكهم وتصرفاتهم وشخصياتهم . وهم يستندون إلى أن بعض المهن ترك بصماتها الباقية على سلوك وشخصية أفرادها ، كما تترك بصماتها على لغتهم وأسلوب حديثهم .

فالفرد الذي يقوم بعمل قيادي ويقضى جزءاً كبيراً من وقته في إصدار

الأوامر وعلى التابعين السمع والطاعة ، يترك هذا بصماته على شخصيته وعلى لغته وعلى علاقاته خارج العمل . وقد ينقل هذا السلوك إلى حياته الخاصة .

في حين نجد أن الموظف الذى يؤدى وظيفة صغيرة لا يحس بقيمته فيها ينعكس ذلك على سلوكه وعلى شخصيته داخل العمل وخارجه فيبدو مستكيناً خاضعاً وذليلاً .

٨ - أثر العمل على الحياة الأسرية للعاملين :

أصبح للعمل تأثير كبير على الحياة الأسرية للعاملين والعكس صحيح أيضاً، فالحياة الأسرية للعاملين تؤثر على عمل العاملين وعلى إنتاجيتهم . ولهذا تهتم بعض المنشآت الكبرى فى الخارج برعاية العاملين بالنسبة لمشكلاتهم الأسرية والخاصة وتوجيههم بالنسبة لها اعتقاداً منها بأن استقرار العاملين فى أسرهم بالإيجاب على سلوكهم فى العمل .

وإذا نظرنا لأثر العمل على الحياة الأسرية نجد أن هذا الأثر أصبح كبيراً وواضحاً فى معظم الأوقات . فالعمل هو سبيل الفرد لكسب وأشباع حاجاته وحاجات أفراد أسرته . وإذا لم يتح العمل الأجر المناسب للعامل حتى يتحقق هذا الأشباع اضطرب حال الأسرة وسادتها المنازعات والاحباطات .

وكان من نتيجة الظروف الخاصة لبعض الأعمال وأداء هذه الأعمال فى دوريات قد تكون بعد الظهر أو فى المساء أو فى أي وقت من الليل أو النهار أن أصبح من الصعب أحياناً على رب الأسرة العامل أن يتقابل مع أولاده . فهو يتواجد فى البيت فى الوقت الذى هم فيه فى المدرسة ويذهب إلى عمله فى الوقت الذى يتواجد فيه أولاده فى البيت ، وبالتالي تحرم بعض الأسر فائدة التفاعل بين رب الأسرة وبين أفرادها .

وقد شغلت بعض الأعمال الأفراد الذين يقومون بها شغلها تاماً واستغرقت هذه الأعمال كل وقتهم وجهدهم (كما يحدث مثلاً بالنسبة للأطباء المشهورين) . وكان من نتيجة ذلك أن أتاح الطبيب المشهور لأسرته الدخل الكبير الذى يزيد عن حاجتهم ولكنه حرم زوجته وأولاده من قيمة وفائدة تواجهه بينهم بعض الوقت . فبعض الأطباء مشغولون تماماً صباحاً ومساءً ينتقلون بين مختلف العيادات والمستشفيات ولا يعطون لأسرهم وأولادهم بعض الوقت للرعاية والتوجيه وهذا قد يسبب بعض المشكلات الأسرية .

ولا يمكن أن نغفل أثر خروج المرأة للعمل - وتشكيلها لجزء هام من القوى العاملة فى الكثير من الدول - على الأسرة وعلى الحياة الأسرية .

فالعامل أصبح يشبع للمرأة حاجات وجدت أنها لا تستطيع أشباعها بنفس الدرجة إذا لم تعمل . ومن بين هذه الحاجات التى يشبعها العمل فى المرأة : الحاجة للأمن فالعامل يعطى المرأة قدراً من الطمأنينة والأمن قد لا يكون متاحاً لها إذا لم تعمل . فالدخل الذى تحصل عليه المرأة من العمل يجعلها أكثر أمناً فى حياتها الخاصة .. فحياة المرأة فى الأسرة قد تهدد أو تسنار فى أية لحظة بالطلاق ، وقد تضطرب هذه الحياة بوفاة رب الأسرة الذى يعتبر كاسب العيش الوحيد للأسرة فى حالة ما رذا كانت الزوجة لا تعمل .

والعمل يشبع حاجة المرأة للتقدم والنجاح وتحقيق الذات . ولذلك نلاحظ أن بعض النساء يقبلن على العمل ويخلص فيه بالرغم من عدم حاجتهن للدخل الذى يتحصلون عليه من طريق العمل .

ويعارض البعض عمل المرأة ذاكرين أن الأسرة والزطفال قد يعانوان كثيراً نتيجة خروج المرأة إلى العمل . ويرى المتعصبون ضد عمل المرأة خارج المنزل أن المكان الوحيد للمرأة هو بيتها .

والحقيقة أننا لا يمكن أن نوافق على إلغاء عمل المرأة نهائياً ولكن يمكن أن يكون له بعض الضوابط يرلها مؤلف الكتاب فى الآتى :

(أ) أن يكون المجتمع فى حاجة إلى عمل المرأة خارج بيتها .

(ب) أن تلحق المرأة بالأعمال التى تتفق مع ظروفها وطبيعتها والتى تستطيع أن تمتاز فيها كأعمال التدريس والتمريض والرعاية الاجتماعية . . . الخ .

(جـ) أن تستطيع المرأة التوفيق بين عملها خارج البيت وبين مطالب واحتياجات الأسرة .

والمشكلة الكبيرة التى تقابلها المرأة العاملة عدم قدرتها على التوفيق بين مطالب الأسرة والعمل . فالجهد الذى تبذله فى العمل وفى الذهاب إلى العمل والعودة منه كبير يرهقها ويؤثر على الجهد الذى يمكن أن تبذله فى البيت . كما أن مطالب ومشاكل الأسرة كثيرة متعددة تشغل كاهل المرأة العاملة وتؤثر على إنتاجيتها فى العمل . ويكون من نتيجة ذلك تقصير المرأة فى العمل وفى البيت وهى معذورة فى معظم الأحوال لأنها تكلف بما لا تطيق .

مسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - يشبع العمل الكثير من حاجات الفرد الفسيولوجية وحاجاته النفسية الاجتماعية ، ومن هذا المنطلق يشتق العمل تأثيره الكبير على سلوك الأفراد . ناقش هذه العبارة موضحاً رأيك فيها .
- ٢ - أشرح كيف أن التكيف العام للفرد مرتبط بتوافق الفرد وتكيفه فى العمل وقيام هذا الفرد بعمل مشيع له .
- ٣ - ما أثر العمل على الصحة البدنية للعاملين ؟
- ٤ - وضح أثر العمل على خبرات الفرد ومهاراته .
- ٥ - يشكل العمل الكثير من العلاقات الاجتماعية للعاملين داخل العمل وخارجه . ناقش هذه العبارة .
- ٦ - وضح أثر العمل على الحياة الأسرية والحياة الخاصة للعاملين .
- ٧ - ما رأيك فى عمل المرأة ؟ وما الضوابط التى يمكن وضعها لهذا العمل .
- ٨ - العمل هو سبيل الأفراد للوصول إلى المكانة الاجتماعية فى مجتمعهم . ناقش هذه العبارة موضحاً بعض العوامل التى تحدد المكانة الاجتماعية للفرد وكيف يرتبط العمل بكل هذه العوامل .

الفصل السادس عشر

توجيه العاملين للأعمال التي تناسبهم واستخدام الاختبارات المختلفة في هذا التوجيه

لا شك أن عملية توجيه العاملين واختيارهم لمختلف المهن تعتبر من الأمور الصعبة في المنشآت الكبيرة . فكما سبق أن ذكرنا ، كثيراً ما نجد أن بعض المنشآت الصناعية الكبرى تستخدم عشرات الآلاف من العاملين موزعين على أعداد كبيرة من التخصصات . فمن بين هؤلاء : العمال الصناعيين من مختلف مستوى المهارات (عامل ماهر - عامل نصف ماهر - عامل غير ماهر) . وهؤلاء موزعون على أعداد كبيرة من المهن والتخصصات . وبجانب هؤلاء العمال يوجد أعداد أخرى كبيرة من العمال الذين يقومون بتزويد الآلات باحتياجاتها من الخامات أو من مواد الوقود وغيرها . وفي المصنع الكبير يعمل عدد كبير من عمال الصيانة الذين يقومون على إصلاح وصيانة الآلات وجعلها في صورة صالحة للتشغيل .

وفي المنشأة الصناعية الكبرى يعمل أيضاً أعداد كبيرة من العاملين المكتبيين والإداريين والفنيين في مختلف قطاعات المنشأة ومن بينهم موظفى الحسابات والإدارة المالية وموظفى إدارة الأفراد وشئون العاملين والعاملين في مجال البيع والشراء والتخزين والسكرتارية والعلاقات العامة وغيرها .

والعاملون في المنشأة الكبرى يختلفون في مستواهم الوظيفي فهناك القواعد العاملة التي يشرف عليها المشرفون ورؤساء الأقسام (رؤساء العمال داخل المصنع) . وفي أعلى التنظيم في المنشأة الكبرى توجد طبقة المديرين ورؤساء القطاعات الذين يشغلون مناصب الإدارة العليا .

———— الفصل السادس عشر : توجيه العاملين للأعمال التي تناسبهم واستخدام الاحتمالات المختلفة في هذا التوجيه

مشكلة صعوبة اختيار مختلف فئات العاملين للمناسب من الأعمال :

لاشك أن وجود أعداد كبيرة من العاملين يقومون بأعمال ووظائف مختلفة يجعل عملية توجيههم واختيارهم للمناسب من الأعمال عملية هامة وصعبة في نفس الوقت . ولعل أهم ما تعاني منه المنشآت الكبرى الصناعية وغيرها من البلاد النامية هو عدم استخدام الأسلوب العلمي عند اختيار وتوجيه العاملين للأعمال المناسبة .

ولاشك أن سوء اختيار وتوجيه العاملين للأعمال المختلفة داخل المنشأة يؤدي إلى نقص كفايتهم الانتاجية وعدم قدرة هؤلاء العاملين على التقدم والنجاح وتحقيق الذات ، وكذلك الأضرار بالمنشأة التي يعملون فيها .

الأسس التي يقوم عليها الاختيار الجيد للعاملين :

لاشك أن علم النفس الصناعي باعتباره يركز على دراسة سلوك العاملين في المنشآت الصناعية أهتم بمشكلة توجيه واختيار الأفراد لمختلف الأعمال داخل المنشأة الصناعية .

ولعل أهم الأسس العامة التي تم التوصل إليها لحسن توجيه الأفراد للمناسب من الأعمال والوظائف ما يأتي :

أولاً : تحليل الفرد لمعرفة قدراته ومهاراته وسماته الشخصية وخبراته وميوله ... الخ .

ثانياً : تحليل العمل أو الوظيفة لمعرفة متطلباتها ومستوياتها والمهارات والخبرات المطلوب توافرها في الذي يقوم بالعمل أو يشغل الوظيفة ... الخ .

ثالثاً : المزاوجة بين الفرد وبين العمل أو الوظيفة المناسبة ، مما يمكن الفرد من النجاح في هذا العمل أو هذه الوظيفة مستقبلاً .

وسوف نشرح هذه الاسس العامة والهامة للاختيار العلمى للعاملين فيما
يأتى :

اولاً: تحليل وتقويم الفرد :

ويمكن أن يقال أن تحليل الفرد يتمثل فى التعرف على قدرات ومهارات
وخبرات الفرد الذى سيشغل عملاً أو وظيفة معينة . وعادة ما يتضمن تحليل
وتقويم الفرد النقاط الرئيسية الآتية :

١ - القدرة : فمن المفروض أن يتم التعرف على قدرات الفرد العقلية العامة
كالذكاء وقدراته العقلية الخاصة واستعداداته العقلية كقدرته اللغوية أو
الميكانيكية أو البدوية أو الفنية أو الكتابية أو غيرها .

كما أنه فى بعض الأعمال الصناعية لابد من التعرف على القدرات الجسمية
لل فرد الذى سيقوم بعمل صناعى يتطلب بذل جهد جسمى معين وكذلك
حالة حواسه والتوافق البصرى الحركى للعامل . . . الخ .

٢ - التعليم والتدريب : يدخل فى إطار التعرف الشامل على الفرد الذى
سيشغل عملاً أو وظيفة معينة معرفة التعليم السابق الذى حصل عليه
والخبرات التى اكتسبها وكذلك برامج التدريب التى حضرها والمهارات التى
اكتسبها من هذه البرامج .

٣ - الميول : وبجانب التعرف على قدرات الفرد العقلية والجسمية وغيرها لابد
من التعرف على ميوله وعلى الأخص ميوله المهنية وذلك حتى نتأكد من
أن هذه الميول المهنية تتفق والعمل أو الوظيفة التى سيشغلها العامل
مستقبلاً . ومن أمثلة هذه الميول الميل العلمى والميل التكنولوجى وهذا
الميل الأخير يجب أن يتوافر فى كل من يعمل على صيانة الآلات
المختلفة . وهناك الميل الإنسانى الذى يجب أن يتوافر فى كل العاملين

الذين لهم تعامل كبير مع غيرهم من الأفراد سواء داخل المنشأة أو خارجها . فمثلاً رئيس العمال يجب أن يتوافر لديه بجانب مهاراته الفنية والمهنية ميلاً إنسانياً يتمثل في حب الناس والرغبة في مساعدتهم وأرشادهم والأخذ بيدهم .

وعادة ما ينجح العامل أو الموظف في عمل معين إذا توافر لديه القدرة للقيام بهذا العمل والميل له .

٤ - الشخصية : فبعض الأعمال تتطلب توافر شخصية معينة في شاغلها . ومن المفروض أن تسود هذه الشخصية سمات معينة Traits فمثلاً رئيس العمال يجب أن يتمتع بشخصية فعالة ومتزنة ومؤثرة حتى يمكنه توجيه الأعداد الكبيرة من العمال الذين يشرف عليهم ويترك فيهم الأثر المناسب ويحاول أن يشبع حاجاتهم بما لا يتعارض مع مصلحة المنشأة ككل .

٥ - الحالة الصحية للفرد : ولاشك أن التعرف على الحالة الصحية للفرد يعتبر من الأمور الهامة . فبعض الأعمال تتطلب جهداً بدنياً كبيراً ولا بد أن يتمتع العامل بصحة جيدة حتى يمكنه القيام بها على وجه أكمل . وبعض الأعمال القيادية تتطلب في شاغلها أن يتمتع بصحة جيدة حتى يتحمل هيوم وظيفته القيادية ومشكلات تابعيه .

ويدخل في إطار الحالة الصحية التأكد من أن أجهزة جسم العامل والموظف تؤدي وظائفها على وجه أكمل . فإن اختلال في أى عضو من أعضاء الجسم يضع قيوده وحدوده على سلوك الفرد وقدرته على القيام بالعمل . ومن المهم أيضاً أن نتعرف على حالة الغدد الصماء للفرد التي لها تأثير كبير على سلوكه واستجاباته وكذلك حالة حواسه التي تعتبر هامة لمختلف الأعمال وخاصة الأعمال الصناعية لأن الحواس تعتبر مداخل الفرد لإدراك ما يحيط به ولكل تعلم يقوم به الفرد .

ومن المعلوم أن العامل إذا كان يتمتع بصحة جيدة ففى معظم الأحوال تقل أيام غيابه وخاصة تلك التى تكون بسبب المرض . كما أن العامل الذى يتمتع بصحة جيدة عادة ما تكون اتجاهاته أكثر إيجابية نحو الحياة . ويجب ألا ننسى أيضاً صدق القول الذى يقول : «العقل السليم فى الجسم السليم» .

٦ - الطبقة الاجتماعية للفرد : من المهم معرفة الطبقة الاجتماعية للفرد وذلك لتوجيهه للعمل المناسب . وهذا القول لا يصدق بالنسبة لكل الأعمال بل يصدق بالنسبة لبعض الأعمال . فبعض الأعمال يصلح لها أكثر الأفراد الذين يتمتعون للطبقة المتوسطة . ولو أنه ثبت أنه عن طريق التدريب الجيد للعاملين وعن طريق الثواب والعقاب والأرشاد والتوجيه المستمر أثناء العمل يمكن مواجهة بعض آثار الاختلاف فى سلوك العاملين نتيجة انتمائهم لطبقات اجتماعية مختلفة .

٧ - وسائل قضاء الفرد لوقت فراغه : فقد زاد وقت فراغ العاملين كثيراً فى السنوات الأخيرة . فالكثير من العمال الصناعيين أصبحوا يعملون ما لا يزيد عن ثمانى ساعات يومياً وزاد بذلك وقت الفراغ . وكان من الضرورى أن يكون جزء من فهمنا ودراسنا للفرد الذى سيقوم بعمل معين أن نتعرف على أسلوب قضائه لوقت فراغه . فقد أثبتت البحوث والدراسات أن الكثير من عمال الصناعة يتأثر جهمهم ونشاطهم بالعمل إيجاباً أو سلباً حسب أسلوبهم فى قضاء وقت فراغهم . هل يقضونه فى المفيد أو الضار من الأنشطة ؟ ولذلك اتجهت بعض المنشآت الكبرى إلى مساعدة الأفراد للذين يعملون بها فعلاً ، على أن يقضوا وقت فراغهم بأسلوب يعود عليهم بالنفع فينعكس ذلك على إنتاجيتهم والأعمال التى يقومون بها .

ثانياً: تحليل العمل أو الوظيفة :

يعتبر ثاني الأسس الهامة لتوجيه واختيار الأفراد للأعمال والمهن هو تحليل العمل أو الوظيفة . فبعد أن يكون لدينا تحليلاً وتوصيفاً واضحاً عن الفرد الذي يريد أن يشغل وظيفة ما أو يقوم بعمل محدد في المنشأة . يجب أن يتوافر تحليلاً للعمل أو الوظيفة التي سيوجه الفرد إليها . فلا يمكن أن نحسن توجيه واختيار الأفراد لمختلف الأعمال والوظائف ما لم يكن لدينا تحليلاً مفصلاً عن هذه الأعمال والوظائف .

وعادة ما يتضمن تحليل العمل أو الوظيفة Job analysis البنود الآتية :

- ١ - المسمى الدقيق للعمل أو الوظيفة . فمن اللازم تحديد مسمى العمل أو الوظيفة المطلوب شغلها تحديداً واضحاً . ففي بعض الأحيان توجد صعوبة كبيرة في تسمية هذه الأعمال والوظائف نظراً لأن العامل قد يسمى الوظيفة باسم معين ، بينما يطلق رئيس العمال على نفس الوظيفة مسمى آخر . وقد تستخدم إدارة الأفراد مسمأ مخالفاً . والمهم أن يكون مسمى الوظيفة محدداً لكي يمكن التمييز بين هذه الوظيفة وغيرها وأن يكون هذا المسمى شائع الاستعمال .
- ٢ - الصناعة أو المصنع أو الإدارة أو القسم الذي يتواجد فيه هذا العمل أو هذه الوظيفة .

- ٣ - وصف للعمل المؤدى تفصيلاً . وقد يوصف العمل المؤدى في عبارات قليلة وقد يوصف تفصيلاً بالنسبة لبعض الوظائف المعقدة . وعادة ما يتضمن توصيف العمل بياناً تفصيلياً بكل الأعمال والأنشطة والمسئوليات التي يقوم بها شاغل الوظيفة حسب وقت وترتيب أداؤها والزمن المستغرق في أداء كل جزئية من جزئيات العمل والحركات التي يقوم بها الفرد

القائم بالعمل . أى أن توصيف العمل أو الوظيفة عادة ما يتضمن وصفاً للزمن والحركة التى يتطلبها أداء العمل أو الوظيفة بشئ من التفصيل .

٤ - الاشراف الذى يعطى أو يؤخذ . ومن المهم أن يتضمن تحليل الوظيفة أو العمل تحديد ما إذا كانت الوظيفة من الوظائف الاشرافية . وإذا كان الأمر كذلك يذكر عدد الأفراد الذين يشرف عليهم ويحدد أيضاً نوع الاشراف المتلقى . وإذا كانت الوظيفة تخضع للاشراف ممن يشغلون وظائف أعلى يذكر طبيعة هذا الاشراف ومداه . فمثلاً رئيس العمال قد يشرف على مائة عامل مع تحديد حدود هذا الاشراف ومجاله . وفى الوقت نفسه يقع رئيس العمال تحت اشراف مهندس أو مدير الانتاج ويتلقى توجيهاته وتعليماته بالنسبة لسير العمل والانتاج .

٥ - مستوى صعوبة العمل ومدى تعقده وماذا يتطلب العمل أو الوظيفة من العامل من خبرات ومهارات وقدرات حتى يؤدي العمل على وجه أكمل . وهذه الناحية مفروض أن توضع فى الاعتبار عند تحديد أجر العمل أو الوظيفة . فالعمل الأكثر صعوبة والذى يتطلب أعداداً طويلاً بالنسبة لشاغله يجب أن يحصل على أجر أكبر من العمل السهل الذى لا يتطلب أعداداً طويلاً بالنسبة للفرد الذى يقوم به .

وعادة ما يحدد مستوى صعوبة العمل تحديداً واضحاً . وفيما يلى بعض البنود المتصلة بتقدير مدى صعوبة العمل أو الوظيفة :

(أ) المسئولية وتشمل مسئولية القائم بالعمل أو شاغل الوظيفة تجاه الآخرين ومسئوليته تجاه الخدامات والآلات . والمسئولية تجاه سلامة الآخرين والحصول على تعاونهم ، وكذلك المسئولية تجاه المنشأة والمالكين لها .

(ب) المعرفة وتشمل المعرفة الخاصة التى يتطلبها العمل أو الوظيفة . وقد

———— الفصل السادس عشر ——— توجيه العاملين للأعمال التي تأسسهم واستخدام الاحتمالات المختلفة في هذا التوجيه

تكون تلك المعرفة متعلقة بالآلات المستخدمة في العمليات المختلفة وبطرق تشغيلها أو بالخدمات أو بالأساليب أو بالسياسة العامة أو بالمعادلات الرياضية أو بلوائح ونظم العمل .

(جـ) التجديد والابتكار ويشمل القدرة على إدخال التطور والتحسين في العمل ومواجهة المواقف والمشكلات الجديدة والقدرة على التصرف في العمل ومواجهة احتياجاته بغير انتظار لتعليمات وتوجيهات من جهات أعلى في العمل .

(د) الانتباه الذهني . ويشمل القدرة على الانتباه أثناء العمل وتركيز الانتباه على تفاصيل معينة فيه وكذلك ملاحظة كل الظروف المتغيرة في العمل بسرعة ودقة .

(هـ) اتخاذ القرارات ويمثل ذلك في احتياج شاغل العمل أو الوظيفة إلى اتخاذ قرارات . فالعمل الذي يتطلب من الذي يقوم به اتخاذ القرارات الهامة في مواجهة المواقف الجديدة يعتبر أكثر صعوبة من غيره من الأعمال .

(و) المهارة اليدوية . وتمثل في القدرة على القيام بعمليات معينة بسرعة ودقة والقدرة على استخدام التوافقات الحركية المختلفة للقيام بهذه العمليات .

(ز) الدقة وتمثل في درجة الدقة المطلوبة في أداء العمل وكمية الخطأ المسموح به في الانتاج . فدرجة الدقة المطلوب توافرها في الصيانة الدورية للطائرة عادة ما تكون أعلى بكثير من درجة الدقة المطلوب توافرها عند صيانة سيارة عادية .

٦ - الأجر ويتضمن أجر الوظيفة والمزايا الإضافية الأخرى والخوافز الموجبة والسالبة وطرق دفع الأجر .

٧ - الساعات والورديات وعادة ما يتضمن تحليل الوظيفة بياناً بساعات العمل وأسلوب توزيعها على أيام الأسبوع والورديات الخاصة بهذا العمل وموعد كل منها .

٨ - مستوى الانتاج ويوضح مستوى الانتاج المطلوب في الوظيفة وكمية الانتاج والخدمات التي يمكن القيام بها في وحدة زمنية معينة ومكية الأخطاء المسموح بها عند القيام بالعمل .

٩ - العلاقة بين الوظيفة والوظائف الأخرى . وهي العلاقة قد تكون رأسية وهذا يوضح فرص الترقى من هذه الوظيفة إلى وظائف أخرى أعلى . كما أو العلاقة قد تكون أفقية وتوضح إمكانية التحويل من هذه الوظيفة إلى وظائف أو أعمال أخرى من نفس المستوى .

١٠ - الآلات والزودات المستخدمة . قد يتطلب الأمر أن يذكر في تحليل الوظيفة بيان الآلات والأدوات والخامات المستخدمة بالتفصيل خاصة إذا كانت هناك آلات أو أدوات أو خامات ذات طبيعة مميزة تستخدم في العمل وتعتبر أساس ومحور النشاط في هذا العمل .

١١ - ظروف العمل . ويتضمن أي تحليل للعمل أو الوظيفة وصفاً شاملاً لظروف العمل . ومن البنود المتصلة بظروف العمل : درجة الحرارة والرطوبة . وهل العمل يؤدي في الداخل أو في الخارج ، في جو مترب أو غير مترب أو جاف أو رطب . وكذلك الضوضاء والغازات التي تتصاعد أثناء العمل واحتمالات الخطر والحوادث في العمل . وما إذا كان يؤدي العمل منفرداً أو وسط جماعة إلى غير ذلك من بنود توضح ظروف العمل ومدى مناسبتها للقائمين به .

١٢ - المطالبات الجسيمة تعتبر المطالبات الجسيمة من البنود الهامة في تحليل بعض

الفصل السادس عشر توجيه العاملين للأعمال التي تساهم واستخدام الاحتياطات المختلفة في هذا التوجيه

الوظائف وخاصة الصناعية ، لذلك عادة ما يتضمن التحليل بعض النواحي الجسمية التي تتطلبها الوظيفة كالمشى والجري والتسلق والزحف والوقوف والانحناء ورفع الأشياء وحملها والدفع والجذب والكلام والسمع والرؤية والتوافق الحركى . . . الخ .

١٣- الخبرة السابقة المطلوبة ، وذلك في حالة الأعمال التي تتطلب خبرة سابقة لازمة لشغل الوظيفة الحالية . فمثلاً لقيادة أتوبيس المنشأة الذى ينقل العاملين يجب أن يتضمن تحليل وظيفة قائد أتوبيس عدد سنوات الخبرة المطلوبة فى قيادة السيارات عموماً أو فى قيادة مثل هذا النوع من السيارات . وقد تكون هناك بعض الوظائف التي لا تتطلب خبرة سابقة على أن يتم تدريب العاملين على هذه الوظائف وهم يشغلون الوظيفة فعلاً .

١٤- التدريب المطلوب . ويعتبر التدريب المطلوب للوظيفة أحد البنود التي عادة ما يتضمنها تحليل الوظيفة . وهذا التدريب قد يكون سابق على الالتحاق بالوظيفة أو التدريب على الوظيفة نفسها بعد الالتحاق بها تحت إشراف وتوجيه المشرف فى العمل .

هذه بعض البنود التي عادة ما يتضمنها أى تحليل شامل للوظيفة ، ولكن تختلف أهمية البنود باختلاف طبيعة العمل ومجائه . وعادة ما تسجل هذه البيانات فى استمارات خاصة بتحليل العمل وهى استمارات مطبوعة بها أماكن خالية مناسبة بما يسمح لمحلل الوظيفة بكتابه ما يريده بناء على ملاحظته للعمل والعاملين أثناء العمل ومقابلاته مع من يقومون بالعمل وصولاً لتحليل عمل أو وظيفة معينة .

ثالثاً: المزاجية بين الفرد والوظيفة :

بعد دراسة الفرد وتحديد مواصفاته ومميزاته ونتيجة وجود تحليل واضح للعمل أو الوظيفة فإنه يمكن المزاجية بين الفرد والعمل أو الوظيفة المناسبة .
فيختار لعمل أو وظيفة معينة أصلح الأفراد وأقربهم لمتطلباتها وأكثرهم احتمالاً للنجاح فيها .

استخدام الاختبارات والمقاييس المختلفة في عمليات توجيه أفراد واختيارهم لمختلف الأعمال :

لكي تقوم عملية توجيه الأفراد واختيارهم لمختلف الأعمال داخل المنشآت الصناعية الكبرى وغيرها من المنشآت على أساس علمي عادة ما تستخدم عدد كبير من الاختبارات والمقاييس . وطبعاً ليس من الضروري استخدامها كلها في وقت واحد ولكن يختار من هذه الاختبارات والمقاييس ما يناسب الموقف والعامل المراد اختياره . فمثلاً إذا كانت القدرات العقلية للعامل والموظف أساسية بالنسبة لعمل معين وتطلب هذا العمل أن يتوافر مستوى عال من الذكاء في العامل أو الموظف كان من اللازم استخدام واحد من اختبارات الذكاء المقننة لقياس ذكاء هذا العامل للتأكد من توافر الذكاء المطلوب للعمل أو الوظيفة .

ومن بين الاختبارات والمقاييس المستخدمة في عملية توجيه الأفراد واختيارهم الأعمال والوظائف ما يأتي :

١ - اختبارات الذكاء والقدرات العقلية العامة :

وهذه الاختبارات كثيرة ومتعددة والكثير منها منشور ويمكن شراؤه من دور نشر معينة . واختبارات الذكاء قد تكون :

(١) اختبارات لفظية أى تعتمد على اللغة في صياغة أسئلتها وتصلح للأفراد

الفصل السادس عشر توجيه العاملين للأعمال التي تناسهم واستخدام الاختبارات المختلفة في هذا التوجيه

المتعلمين الذين يتقنون اللغة . وهناك أيضاً اختبارات ذكاء غير لفظية وأسئلتها ذات طابع عملي إذ تعتمد على الأشكال والصور والرسوم وليس على اللغة في صياغة أسئلتها . وتصلح للأفراد الذين لم يتلقوا قدراً كبيراً من التعليم المدرسي وكذلك تصلح مع العمال الذين لا يتقنون القراءة والكتابة إذا أردنا قياس ذكائهم .

(ب) اختبارات الذكاء قد تكون فردية وهي التي يمكن تطبيقها على فرد واحد حتى يمكن ملاحظته وقت إجراء الاختبار عليه وهو يستجيب لأسئلة اختبارات الذكاء . وهناك أيضاً اختبارات الذكاء الجماعية وهي التي يمكن تطبيقها على مجموعة من الأفراد في وقت واحد .

٢ - الاختبارات التي تقيس القدرات العقلية الخاصة :

وهناك عدد كبير متنوع من الاختبارات التي تقيس كل منها واحدة من الاستعدادات والقدرات العقلية الخاصة للأفراد . ويمكن استخدامها داخل المنشآت الكبرى للتعرف على مدى توافر بعض هذه القدرات الخاصة (المطلوبة لعمل معين) في الأفراد الذين سيشغلون هذا العمل . واختبارات الاستعدادات والقدرات العقلية الخاصة لها أهمية كبيرة في التوجيه المهني للأفراد .

ومن أمثلة هذه الاختبارات تلك التي تقيس القدرات اللغوية واللفظية والقدرات العددية والحسابية والقدرة اليدوية والقدرة الميكانيكية والقدرات الفنية وغيرها .

٣ - مقاييس الشخصية :

هناك عدد كبير من المقاييس التي تساعد على التعرف على بعض جوانب شخصية الأفراد لتقرير مدى صلاحيتهم للقيام بعمل معين ، فمثلاً يجب أن

يكون لدى رئيس العمال في المصنع شخصية متزنة مؤثرة . وهناك من المقاييس والاختبارات ما يمكننا من التعرف على مدى سواء الشخصية أو عدم سوائها . وهناك من المقاييس أيضاً ما يمكننا من التعرف على مدى توافر سمات الشخصية المختلفة والدرجة التي توجد عليها هذه السمات بالنسبة للفرد . ومعلوم أن سمات الشخصية هي صفات لابل شخصية التي لها طابع الثبات النسبي ولا تتغير بسهولة . ومن أمثلة هذه السمات تحمل المسؤولية والأمانة والالتزام الانفعالي والصبر والقدرة على التصرف . . . الخ . فمثلاً يمكن تصميم مقاييس تقدير Rating Scales يمكننا من أن نحدد أين يقع فرد معين بالنسبة لسمات الشخصية المختلفة يتراوح الأفراد بالنسبة لتحمل المسؤولية بين أفراد يتحملون المسؤولية تحت كل الظروف والأحوال ، وعلى النقيض من ذلك يوجد أفراد لا يتحملون المسؤولية على الإطلاق ، وهناك أفراد يتراوحون في تحملهم المسؤولية بين هذا وذاك بحيث يمكنهم تحمل بعض المسؤولية المحدودة إذا طلب منهم ذلك وإذا تمت متابعتهم بدقة .

وسمات الشخصية المطلوب تقدير مدى توافرها بالنسبة للعاملين كثيرة ومتعددة وتختلف أهميتها باختلاف الأعمال . فمثلاً عمل معين قد يتطلب مستوى عال من تحمل المسؤولية من جانب العامل في حين لا يتطلب عمل آخر هذا المستوى من تحمل المسؤولية . وبعض الأعمال تتطلب في شاغليها توافر سمة القدرة على التصرف السريع في مواجهة المواقف في حين قد لا يكون لهذه السمة أهمية كبيرة بالنسبة لأعمال أخرى .

٤ - استفتاءات واستقصاءات الميول :

وهناك عدد كبير من الاستقصاءات والاستفتاءات التي تقيس الميول ويطلق عليها باللغة الانجليزية Interest Inventories وتمكن هذه الاستقصاءات

————— الفصل السادس عشر ————— توجيه العاملين للأعمال التي تتناسب واستخدام الآلات المختلفة في هذا التوجيه

والاستفتاءات من التعرف على ميول الأفراد وخاصة الميول المهنية . فمثلاً الفنيين الذين يقومون على صيانة الآلات في المصنع يجب أن يتوافر لديهم الميل الصناعي والتكنولوجي . والأفراد الذين يتعاملون مع المنتج النهائي يضعون مواصفاته واللمسات الجمالية الأخيرة له والتي يجب أن يراعى فيها العملية بجانب الذوق والجمال ، يجب أن يتوافر في هؤلاء الأفراد الميل الفني . ورئيس العمال الذي يتعامل مع عدد كبير من العمال ويتفاعل معهم ويقوم على توجيههم ورعاية مصالحهم يجب أن يكون لديه ميلاً إنسانياً يجعله راغباً في التعامل مع الآخرين وتوجيههم ومساعدتهم .

واحتمال نجاح العاملين في عمل معين يزيد إذا توافر لديهم القدرة على القيام بهذا العمل وامتزجت هذه القدرة بالميل لهذا العمل .

٥ - الاختبارات التحصيلية :

وهذه الاختبارات تتعدد وتتنوع بتعدد المجالات التي تقيس التحصيل فيها . فمثلاً العامل الذي يقوم بتشغيل آلة معينة فبجانب إتقانه لمهارة التعامل مع الآلة وتشغيلها بكفاءة تامة ، فإنه يمكن التعرف على معلوماته عن الآلة وأجزائها ومشكلات تشغيلها وصيانتها وغير ذلك عن طريق اختبار تحصيلي يقيس هذه النواحي .

وأمين مخزن الخامات والأدوات الملحق بالمصنع بجانب المهام العملية بأسلوب تلقى البضاعة والأدوات وتخزينها وصرفها حسب نظام علمي معين ، فإنه يمكن أن نتعرف على معلوماته بالنسبة لقضايا ومساائل التخزين وأساليب تخزين مختلف السلع والمواد والخامات وذلك عن طريق اختبار تحصيلي يقيس معلوماته وخبراته بالنسبة لهذه النواحي .

وكل عمل في المنشأة الكبيرة يراد شغله من الممكن تصميم اختبار تحصيلي

يمكن عن طريقه التعرف على مدى المام الأفراد المتقدمين لشغل هذا العمل أو الوظيفة بالقضايا والمفاهيم والخبرات الأساسية المتصلة بهذا العمل أو هذه الوظيفة .

٦ - اختبارات التأدية العملية :

واختبارات التأدية العملية Performance tests عادة ما تستخدم لقياس المهارات العملية والمهنية . فمثلاً مهارة الكتابة على الآلة الكاتبة تقاس بأن يكتب الفرد المراد قياس مهارته على الآلة الكاتبة مادة معينة ونحدد مستوى مهارته عن طريق حساب عدد الكلمات التي كتبها في الدقيقة وعدد الأخطاء التي ارتكبها ونوعية هذه الأخطاء ، مع الوضع في الاعتبار درجة صعوبة المادة المكتوبة على الآلة الكاتبة .

وهكذا الحال بالنسبة للمهارات الأخرى حيث يمكن قياس مستوى مهارة لأعامل في التعامل مع آلة معينة أو مهارته في مهنة معينة عن طريق بعض التمارين والأنشطة العملية التي يقوم بها العامل . وعلى هذا الأساس يمكن تحديد مستوى مهارة العمال أيضاً . هل هو عامل ماهر أو نصف ماهر ؟ وهناك العمال غير المهرة وهم الذي لا يمتلكون مهارة مهنية معينة مطلوبة في العمل .

أساليب أخرى هامة في توجيه الأفراد لمختلف المهن والأعمال التي تناسبهم :

ومن الأساليب الأخرى المستخدمة للحصول على مزيد من المعلومات عن الأفراد لتوجيههم للمناسب من الأعمال والوظائف ما يأتي :

١ - وجود استمارة تفصيلية جيدة التصميم :

يلؤها العامل والموظف نحصل عن طريقها على الكثير من المعلومات عن العامل وحياته الاجتماعية وخبراته السابقة ووسائل قضائه لوقت فراغه وهواياته

— الفصل السادس عشر — توجيه العامل للاممال الللى تاسيهم واستخام الاحارار الالحقة فى هذا الوجيه

واهماماته وائقانه لبعض المهارات المساعدة الللى قد لا تكون مطلوبة بشكل مباشر للعمل مثل ملى افاقانه للغات الالنية أو مهارته فى الكابة على الالة الكابة أو فى قيادة السيارة أو غيرها .

وطبعاً يمكن الحصول على معلومات أضافية عن الفرد عن طريق السجلات والأوراق الرسمية مثل الشهادات الللى حصل عليها وتقديره فى التخرج ومستوى كفايته فى الأعمال السابقة الللى قد يكون العامل أو الموظف قد قام بها . . . الخ .

٢ - المقابلة :

فعن طريق المقابلة يمكن التعرف على جوانب معينة من شخصية الأفراد والتأكد من صلاحية الفرد لعمل معين . فمثلاً عند اختيار رئيس للعمال ، يمكن عن طريق المقابلة التعرف على سمات من شخصية الفرد مطلوب توافرها للنجاح فى العمل كرئيس للعمال . ويمكن عن طريق المقابلة الحكم على أسلوب الفرد فى التفكير وفى التعبير عن آرائه . كما يمكن عن طريق المقابلة التعرف على بعض اتجاهات وقيم الفرد ونظرته لأمور الحياة الهامة .

وعادة ما تساعد المقابلة (إذا أجريت بعملية وأعد لها إعداداً كافياً وأدارها أفراد من ذوى الخبرة فى فن إدارة المقابلات) على تقرير مدى صلاحية الفرد لعمل أو وظيفة معينة . وعادة ما يوضع تحت تصرف الأخصائين الذين يجزون مقابلة اختيار العاملين Selection interview كافة المعلومات والبيانات الللى تم الحصول عليها عن الفرد المراد تقرير صلاحيته لعمل أو وظيفة معينة . وهذه المعلومات والبيانات قد تم الحصول عليها من استمارة البيانات الللى سبق الإشارة إليها والاختبارات الللى أجريت . . . الخ .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - تقوم عملية توجيه الفرد للعمل المناسب والوظيفة المناسبة على أسس معينة . ناقش هذه الأسس .
- ٢ - أشرح المقصود بالمصطلحات الآتية :
 - (أ) تحليل الفرد .
 - (ب) تحليل العمل أو الوظيفة .
 - (ج) المزاوجة بين الفرد وبين العمل والوظيفة .
- ٣ - تحليل الفرد يعني أن نعرف الشيء الكثير عن قدراته وخبراته ومستوى تأهيله ... الخ .
أشرح العبارة السابقة .
- ٤ - أعرض أهم البنود التي عادة ما يتضمنها تحليل شامل لعمل أو وظيفة معينة .
- ٥ - أعرض أهم الاختبارات المستخدمة في مجال العمل للتعرف على قدرات الأفراد بهدف حسن توجيههم للمناسب من الأعمال .
- ٦ - أشرح كيف يمكن الحصول على معلومات وبيانات عن العاملين عن طريق:
 - (أ) استمارة التوظيف أو الاختيار .
 - (ب) مقابلة الاختيار والتوجيه .

الفصل السابع عشر

تنمية السلوك فى مجال العمل

التدريب كعملية تعلم وتنمية للعاملين :

التدريب هو نشاط تعليمى مقصود تقوم به منشأة ما بهدف زيادة الكفاية الانتاجية لقطاع من العاملين الحاليين بها أو العاملين المتوقعين ، وكذلك تنمية سلوكهم فى مجالات مختلفة . وقد يكون هدف التدريب أكساب العاملين مهارات عقلية أو يدوية جديدة أو تعديل بعض نواحي السلوك والاتجاهات والقيم المتصلة بالعمل والانتاج التى تؤثر فى النهاية على الكفاية الانتاجية للعاملين دعماً وزيادة .

والواقع أن هناك عدداً كبيراً من العوامل التى تؤثر على نجاح التدريب ولكن هناك عاملين رئيسيين لهما الأثر الأكبر ، وهذان العاملان هما :

(أ) جهد التدريب من جانب المنشأة ، فكلما كان هذا الجهد قد خطط له تخطيطاً علمياً ، وكلما كان هذا الجهد قد قام على أسس علمية وأشترك فى تنفيذه أخصائيون على مستوى مناسب من الكفاية والخبرة ، كلما كان هذا ادعى نجاح التدريب ، وتحقيقه للأهداف المرسومة .

(ب) ولكن جهد التدريب قد يضعج هباء وبلا نتيجة أو فائدة بغير مشاركة جدية من جانب العاملين ، وبدون رغبتهم فى الاستفادة وفى تطوير سلوكهم ، والارتفاع بمستوى مهاراتهم اليدوية والفنية والسلوكية .

فقد يلحق أحد العاملين فى برنامج للتدريب قد أحسن تخطيطه وإعداده وتوجيهه ، ولكن نتيجة لسلبية العامل وعدم إيمانه بقيمة التدريب بالنسبة له وعدم رغبته فى المشاركة الإيجابية فى الأنشطة التعليمية المتصلة بالبرنامج ، نجد

أن هذا العامل لا يحقق أى قدر من النمو أو التحسن أو التقدم لتواجهه في مثل هذا البرنامج . ، فالمشاركة الإيجابية في برنامج التدريب من جانب المتدربين ورغبتهم الأكيدة في هذه المشاركة هي التي تؤدي إلى النتيجة الموجبة المرجوة من وراء النشاط التدريبي .

تنوع كبير في برامج التدريب في الوقت الحاضر :

الواقع أن الملاحظ للنشاط التدريبي السائد في بلادنا وفي غيرها من بلاد العالم يدهشه هذه الكثرة وهذا التنوع في برامج التدريب . وإذا أردنا أن نذكر على سبيل الحصر مسميات جميع برامج التدريب ، فإن كتاباً في مکتل حجم هذا الكتاب سوف لا يكفي لمجرد سرد أسماء هذه البرامج التدريبية . وسنذكر فيما يلي على سبيل المثال لا الحصر عدداً من هذه البرامج التدريبية :

١ - البرامج التدريبية التي تعقدتها إدارات التدريب في الوزارات والمؤسسات والهيئات العامة وغيرها لتدريب المعينين الجدد بالنسبة للوظائف الفنية والإدارية والكتاتبية المختلفة .

٢ - البرامج التدريبية التي تنظمها بعض الجهات لزيادة المهارة في مجال من المجالات مثل البرامج التدريبية المتصلة بزيادة السرعة والدقة في الكتابة على الآلة الكاتبة أو استخدام الآلات الحاسبة وغيرها .

٣ - البرامج التدريبية التي تعقد لتدريب القادة الإداريين على مهارات القيادة والمهارات في العلاقات الإنسانية وكذلك تدريبهم لزيادة مستوى كفايتهم في بعض الأعمال الفنية مثل إدارة الانتاج وإدارة المشتريات والمخازن والحسابات والتكاليف والرقابة وغيرها . ويقوم معهد التنمية الإدارية بتدريب القادة الإداريين في القطاع الحكومي والعام بناء على تعاقد معين بين الجهات التابع لها هؤلاء القادة وبين المعهد .

وبجانب ما تقدم يقوم معهد التخطيط القومى بتدريب بعض العاملين فى القطاعات المختلفة من الوزارات والمؤسسات والهيئات العامة على العمليات التخطيطية وما يتصل بهذه العمليات من جوانب احصائية وبحوث واستخدام للآلات الحاسبة الالكترونية وغيرها .

ويقوم عدد من الجمعيات الخاصة كجمعية إدارة الأعمال العربية بالقاهرة بتدريب العاملين فى مختلف المنشآت وخاصة القطاع العام وذلك عن طريق اشتراكات تدفعها جهات العمل هذه عن كل واحد من العاملين يشترك فى البرنامج التدريبى .

٤ - البرامج التدريبية التى تعقد بالمصانع لتدريب القطاعات المختلفة من الاعمال لزيادة كفاءتهم الانتاجية أو زيادة سرعتهم أو دقتهم فى أداء الأعمال وكذلك البرامج التدريبية التى تهدف لتدريب العاملين على تشغيل أو صيانة ما استحدث من آلات أو أجهزة حديثة . وفى عصر وصول الإنسان إلى القمر وفى ظل هذا التقدم التكنولوجى الذى يسير بسرعة كبيرة هناك دائماً المستحدث والجديد من الآلات وأساليب الانتاج والتى تتطلب تدريباً خاصاً للعمال عليها .

التدريب والاتجاهات :

يرى البعض أن التدريب يجب أن يهدف أساساً إلى تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل ونحو رؤساء وزملاء العمل ونحو أفراد الجمهور . ولا خير ولا فائدة ترجى من تدريب لا يحقق هذا التحسين فى الاتجاهات . فهذه التدريب يجب أن يكون أولاً تخلص العاملين من بعض الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها نحو العمل ونحو الرؤساء والزملاء فى العمل ونحو الجمهور المتعامل مع المنشأة ثم بعد ذلك اكسابهم اتجاهات جديدة ومفيدة .

ويضرب المؤلف مثالا لذلك من برنامج تدريب عقد لمديرى بنوك القرى والتي تعتبر تجربة جديدة تدخل القرى المصرية منذ أكثر من عشر سنوات . ففى هذا البرنامج زود المديرين بمعلومات وخبرات متعددة تتصل بمجال عملهم المصرفى الجديد ، ولكن كان التأكيد فى البرنامج التدريبى كله على تخليص مديرى البنوك من الاتجاهات السالبة وغير المرغوب فيها التى قد ينقلونها إلى عملهم الجديد فيفسدونه . وكان من أهداف البرنامج التدريبى بناء اتجاهات موجبة جديدة ومفيدة لدى مديرى البنوك الجديد نحو الفلاحين حتى يذهب مدير بنك القرية إليهم ولديه اتجاهات موجبة نحوهم ونحو مساعدتهم وحتى يتقبل مدير بنوك القرية الفلاحين (وهم يمثلون الجمهور بالنسبة لهذه البنوك) بكمالهم ومزاياهم وبقائصهم وعيوبهم وحتى يذهب مدير بنوك القرى إلى هذه البنوك مزودين برغبة فى مساعدة هؤلاء الفلاحين وتقديم الخدمة الجيدة لهم والأخذ بيدهم وأرشادهم وحل مشكلاتهم .

ونضرب مثالا آخر لأهمية التركيز فى التدريب على بناء اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات سالبة غير مرغوب فيها : برامج المعينين الجدد التى تعقدتها مختلف المنشآت للمعينين الجدد بها لتعريفهم بالمنشأة وتنظيمها والأنشطة التى تقوم بها ولتدريبهم على بعض جوانب عملهم الجديد . هذه البرامج تصبح قليلة الفائدة والفع بالنسبة لهؤلاء المعينين الجدد إذا لم تعمل هذه البرامج على تخليصهم من الاتجاهات السالبة نحو العمل وما لم تبين وتكون فيهم اتجاهات جديدة تدفعهم إلى العمل وأتقانه والاخلاص فيه وتدفعهم إلى مساعدة الناس من خلال هذا العمل .

الوصول لبرامج تدريب جيدة :

تتراوح برامج التدريب بين الجيد والردئ . ومعيار الجودة فى هذه الحالة

هى الفائدة التى تعود على المتدربين من اشتراكهم فى هذه البرامج وكذلك تحقيق برنامج التدريب لأهدافه . وهناك عدد من الأسس التى يجب مراعاتها للوصول إلى برامج تدريب أكثر فاعلية . ومن هذه الأسس ما يأتى :

اولاً: تحديد الهدف من برنامج التدريب تحديداً واضحاً:

فمثلاً قد يعقد برنامج تدريبى للمعينين الجدد فى الأعمال الإدارية المختلفة فى إحدى الشركات أو المؤسسات ، ولكن الهدف من هذا البرنامج التدريبى قد يكون غير واضح فى أذهان المخططين لهذا البرنامج ، الأمر الذى يجعل برامج التدريب متضمنة خليطاً غريباً من المحاضرات فى عدد المجالات لا ربط ولا علاقة بينها .

والواقع أن وضوح الهدف من برنامج التدريب يساعد على تخطيط جوانب النشاط التعليمى المتضمن فيه ، فمثلاً برنامج للتدريب على الآلة الكاتبة ، يختلف النشاط الذى يمارسه المتدربون فيه حسب الهدف من البرنامج . هل الهدف من البرنامج تدريب عدد من الأفراد ليكتبوا على الآلة الكاتبة دون أن يكون لهم سابق خبرة بهذه المهارة ؟ أو هل الهدف من البرامج تحسين أسلوب الكتابة على الآلة الكاتبة أو تقديم اتجاه جديد فى تعلم هذه الآلة يؤدى إلى نتائج فعالة ؟ وقد يكون الهدف من البرنامج زيادة السرعة أو تقليل الأخطاء . ولاشك أن تحديد الهدف بوضوح يؤثر تأثيراً موجباً على طبيعة النشاط التعليمى الذى يسود هذا البرنامج التدريبى .

وفى تدريب العمال الصناعيين على استخدام آلة معينة ، قد يكون الهدف من التدريب زيادة السرعة ، وقد يكون الهدف زيادة الدقة والجودة ، وقد يكون الهدف تحقيق ناحيتين السابقتين معاً ، ولا شك أن محتوى برنامج التدريب يختلف باختلاف الهدف المطلوب تحقيقه .

وقد يكون الهدف من أحد البرامج التدريبية تعديل سلوك المديرين لخلق جو أفضل للعلاقات الإنسانية فى منشأتهم ، لذلك يجب التأكيد فى البرنامج على تزويد هؤلاء المديرين بالخبرات والبصيرة التى تساعدهم على خلق هذا الجو المناسب فى منشأتهم ، بحيث يكون التأكيد فى برنامج التدريب على المناقشة والمشاركة والاتقاع أكثر من الاعتماد على المحاضرات النظرية التى يبدو محتواها غير مقنع أو صعب التنفيذ والتطبيق فى الواقع .

ثانياً: اختيار الوقت المناسب للتدريب :

وقد يتساءل القارئ عن الوقت المناسب للتدريب ، وللإجابة على هذا التساؤل نقول أنه لا يوجد وقت معين للتدريب لأن التدريب هو عملية تعلم والتعلم عملية مستمرة من المهد إلى اللحد . والوقت المناسب للتدريب يكون عندما تظهر حاجة لتدريب بعض العاملين .

فقد يكون هدف هذا التعلم بالنسبة للعاملين اكتساب خبرة جديدة أو مهارة أو اكتساب اتجاه موجب يساعد على زيادة الانتاج وتدعيم العلاقات الإنسانية داخل المنشأة . وقد يكون هدف التدريب تعديل سلوك . ومادام التدريب عملية تعلم فإنه يعتبر عملية مستمرة ومتصلة بالنسبة للعاملين . وقد يلجأ فى وقت من الأوقات لتوصيل العاملين إلى مستوى مهارة معين فى استخدام بعض العدد والالات . وقد يلجأ لتدريب نفس العاملين بعد ذلك لأكابهم دقة أكبر فى عملية الانتاج . وقد تستخدم بعد ذلك طرائق جديدة لأداء العمل أو قد تستخدم آلات متطورة جديدة مما يتطلب معه تدريب العاملين عليها .

ونضرب بعض الأمثلة من الحياة العملية : فقد تلجأ منشأة تجارية لتدريب عمال البيع قبل إلحاقهم بوظائفهم لتزويدهم بالخبرات الأساسية والمهارات اللازمة لعملية البيع وزيادة فهمهم للمستهلكين ودوافع الشراء لديهم والفروق

الفردية القائمة بينهم . وقد يستمر هؤلاء البائعون في عملهم لعدد من الأشهر وقد يطول عملهم إلى سنوات ، ثم تتضح الحاجة لتدريب البائعين لتزويدهم بمهارات جديدة أو تعريفهم بالظروف التي استجبت على السوق ، والتغيرات التي طرأت على المستهلكين وأنماط استهلاكهم وسلوكهم الشرائي .

ومن الأمثلة الأخرى ما يجرى في وزارة التعليم من تدريب للمعلم فخرير الجامعة قد يعين مدرساً بإحدى المدارس الإعدادية بالرغم من عدم حصوله على مؤهل تربوى . ولكنه يلتحق أثناء العمل بأحد البرامج التدريبية تؤهله في النواحي التربوية والنفسية . ولكن هذا لا يعتبر نهاية النشاط التدريبي بالنسبة للمعلم . فكثيراً ما تعقد له دورات تدريبية قد تسمى أحياناً بالدورات التجديدية تهدف إلى تجديد معلوماته وأضافه الجديد والحديث من المعلومات والخبرات إلى حصيلته العلمية والخبرة . وقد تتكرر البرامج التدريبية كلما دعت الحاجة إلى ذلك . ففي حالة تغير المناهج ، أو إدخال مواد جديدة على خطة الدراسة بمرحلة من المراحل التعليمية ، وعندما يرقى المعلم إلى وظيفة مدرس أول أو إلى وظيفة إدارية أعلى كوكيل أو ناظر أو مدير مدرسة ، يكون على هذا المعلم أن يحضر برنامجاً تدريبياً يؤهله لوظيفته الجديدة . وهكذا فبرنامج التدريب قد تعقد في حالة الترقية لوظيفة أعلى وذلك لأعداد العاملين لهذه الوظيفة . ولكن قد تعقد برامج تدريبية أخرى في أى وقت كلما دعت الحاجة إلى ذلك عندما يراد تزويد المتدربين بمعلومات أو خبرات جديدة .

وقد يكون وقتاً مناسباً لتدريب العاملين إذا رأت قيادة لاعمل بعض القصور في العمل أو زيادة في الأخطاء أو انخفاض مستوى الأداء من جانب بعض العاملين . ويكون هدف التدريب في هذه الحالة تزويد العاملين باتجاهات جديدة ومفيدة نحو العمل أو نحو أفراد الجمهور ، وكذلك تزويدهم بالمهارات والقدرات التي تمكنهم من حسن القيام بأعمالهم واتقانها مع تقليل الأخطاء

التي قد تنتج عن نقص المهارة .

وقد يكون الوقت مناسباً لتدريب العاملين إذا رأت قيادة العمل اضطراباً في العلاقات الإنسانية وإذا رأ زيادة في المشكلات السلوكية وظهور بعض أنماط السلوك غير السوي والمرضى بين صفوف العاملين في المنشأة . ويكون التركيز في برامج التدريب على أرشاد العاملين وتوجيههم نفسياً ومحاولة التعرف على مشكلاتهم وتشجيعهم على التعبير عما يضايقهم ويلقهم ويشغل بالهم . فالكثير من المشكلات السلوكية التي تصدر عن العاملين عادة ما يكون سببها كثرة الاحباطات والصراعات التي تواجه العاملين في العمل وفي خارجه . على أن تتضمن برامج التدريب أيضاً تزويد العاملين بالمهارات والقدرات السلوكية التي تمكنهم من مواجهة المشكلات ، وحسن التعامل مع الآخرين سواء أكانوا رؤساء أو مرؤوسين أو زملاء عمل أو أفراد جمهور .

ثالثاً : وسائل تحقيق الهدف من التدريب :

هناك عشرات من الوسائل والأساليب التي قد تحقق الهدف من برنامج التدريب . ونعود مرة أخرى لموضوع تدريب القادة على العلاقات الإنسانية ، فمن الممكن أن يتم عن طريق المحاضرات أو عن طريق حلقات المناقشة والبحث ، وقد يتم ذلك عن طريق دراسة الحالات Case studies حيث يقوم المديرون بدراسة وتحليل حالات حقيقية من واقع الحياة العملية وقد يستخدم أسلوب المؤتمرات حيث يجتمع المديرون تحت توجيه معين ويقدم كل منهم بحثاً أو مشكلة تصل بالعمل أو بالعلاقات الإنسانية . وينتهي هذا المؤتمر بعد الدراسة والمناقشة إلى بعض التوصيات والمقترحات .

ولاشك أن اختيار الوسائل والأساليب التدريبية اختياراً سليماً يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة للتدريب .

ونضرب مثلاً آخر لأهمية الوسيلة في تحقيق الهدف : إذا أردنا تدريب مجموعة من العمال في مجال الأجهزة الكهربائية على إصلاح أجهزة التلفزيون مثلاً ، فهذا التدريب يتطلب تزويد المتدربين بقدر من المعلومات النظرية بجانب اهتمام خاص بالتدريب العلمي على إصلاح الأجهزة عن طريق التعامل مع أجهزة حقيقية متنوعة . وقد يؤدي استخدام أسلوب المحاضرة Lecture وعدم إعطاء التدريب العملي الاهتمام الكافي إلى تخريج عدد من المتدربين وقد حصلوا على المعلومات النظرية التي يعجزون عن تطبيقها عملياً ، وبذلك يفشل التدريب في تحقيق أهدافه .

رابعاً : وجود حاجة حقيقية للتدريب :

فليس الداعي إلى تنفيذ برامج التدريب رغبة شخصية من جانب القائمين على التدريب ، أو رغبة في اتفاق بعض الاعتمادات المخصصة للتدريب في ميزانية الوزارة أو المنشأة بغض النظر عن الحاجة إلى مثل هذا التدريب . فبرامج التدريب يجب أن تكون نابعة من حاجة حقيقية من جانب المنشأة بحيث يصبح هناك إحساس بضرورة هذه البرامج التدريبية وذلك لزيادة مهارة مجموعة من العاملين أو تدريبهم على استخدام آلات جديدة ، أو إدخال أساليب جديدة لأداء الأعمال أو تطوير الأساليب القائمة .

خامساً : نجاح التدريب يتوقف على توافر عناصر الضممة التدريبية :

(أ) المدربون .

(ب) المكان المعد للتدريب

(ج) الآلات والأدوات المستخدمة في التدريب .

فالمدرّبون يعتبرون من العناصر الأساسية للعملية التدريبية ، لذلك يجب أن

نزيد الاهتمام باختيار هؤلاء المدربين ، والا يخضع اختيارهم لأى نوع من المجالات ، والواقع أن برنامج التدريب يفشل فى تحقيق أهدافه إذا لم يكن المدربون على المستوى المناسب من الخبرة ، والمهارة ، والمدرب أى كان نوع التدريب الذى يشارك فيه ، وسواء أكان موضوع التدريب يتعلق بمهارة يدوية أم مهارة عقلية فهو فى حقيقة أمره معلم ، لذلك لا يكتفى أن تتوافر فيه المهارة أو الخبرة المتصلة بموضوع التدريب . ولكن يجب أن تتوافر فيه القدرة على توصيل هذه الخبرة إلى الدارسين والمتدربين . ويجب أن يكون للمدرب من الشخصية وطريقة التدريس ما يجعله قادرا على التأثير فى المتدربين واقتناعهم واكتسابهم المهارات والخبرات المطلوبة .

والمدربون نوعان : مدربون متخصصون دائمون وهؤلاء عادة ما يوجدون فى مراكز ومعاهد التدريب الملحقه بالمصانع . وهم غالبا ما يكونون متخصصين فى عملية التدريب ، ولكن فى الكثير من الاحوال قد يستعان بأفراد ليست وظيفتهم الرئيسية عملية التدريب ، كما هو الحال عند الاستعانة بالمهندسين والفنيين وغيرهم لالقاء محاضرات أو عرض بعض الدروس العملية فى البرامج التدريبية المختلفة وهؤلاء يجرى نديهم بعض الوقت Part time للقيام بهذا العمل .

ويعتبر مكان التدريب أحد العناصر الهامة فى الخدمة التدريبية . وقد يكون مكان التدريب معداً خصيصاً لهذا الغرض ، كما هو الحال فى مراكز ومعاهد التدريب الملحقه بالمصانع ، وقد أصبح لبعض الشركات الكبرى فى الولايات المتحدة وغيرها مراكز ومعاهد تعليمية وتدريبية ذات إمكانيات ضخمة حيث يعرض فيها المنشآت من البرامج التدريبية والمواد الدراسية الثابتة Constant courses التى يلتحق بها قطاعات مختلفة من العاملين .

ولاشك أن مكان التدريب من حيث اتساعه وملائمته لأغراض التدريب وتجهيزته وأضاءته ، يؤثر على فاعلية برامج التدريب ، كما أن أمداد هذا المكان بالعدد والآلات والخامات والوسائل المعينة على التدريب يزيد من إمكانية تحقيق تدريب مثمر وفعال .

وقد يكون التدريب على الوظيفة On the Job training وهذا النوع من التدريب يكثر استخدامه لتدريب العمال الصناعيين حيث يتم تدريب العامل في موقع الانتاج تحت توجيه وإشراف رئيس العمال أو غيره من المشرفين . وسوف نناقش هذا النوع من التدريب تفصيلاً فيما بعد .

سادساً : تجانس المتدربين في برنامج التدريب الواحد :

يجب مراعاة قدر من التجانس في الأفراد الذين يشملهم التدريب في برنامج واحد . فوجود أفراد متفاوتين لدرجة كبيرة في المهارة أو الخبرة يجعل مهمة المدرب عسيرة . ومن الناحية العملية لا نتوقع أن نجتمع في برنامج تدريبي واحد مجموعة من العاملين متكافئين في المهارة والقدرة تماماً ، ولكن ما نقصده هنا أنه كلما تقاربت مهارة وقدرات الأفراد الذين يتدربون في برنامج واحد ، كلما سهل ذلك مهمة المدرب بدل أن يوزع هذا المدرب جهوده بين مستويات مختلفة من المهارة والقدرة . ففي ظل التفاوت الكبير في المهارة بين الدارسين قد يشعر المتدرب الذي على مستوى عال من المهارة بالملل وعدم اشباع الخبرة الجديدة له ، إذا وجه المدرب اهتمامه إلى الأفراد ذوي مستوى المهارة المنخفضة . أما إذا وجه المدرب اهتمامه إلى الأفراد الذين يتمتعون بمستوى مهارة أعلى وراعى في تدريبه مستواهم المرتفع ، فأغلب الظن أن ذلك سيسبب القلق والاحساس بالفشل بالنسبة للأفراد الأقل مهارة ، ويقلل هذا من استفادتهم من التدريب .

وعلى أى حال ، فأياً كان مستوى مهارة وقدرات الدارسين والتفاوتات القائم بينهم ، فإن على المدرب واجب التعرف على الفروق الفردية بين المتدربين من ناحية القدرة العقلية والمهارة اليدوية وكذلك الفروق الجسمية والفروق بينهم بالنسبة للدافع على التدريب ، وأن يضعها فى الاعتبار أثناء عملية التدريب .

سابعاً : تقويم التدريب وقياس فاعليته :

يعتبر تقويم التدريب Evaluation من الأمور الهامة التى يمكن على أساسها التعرف على مدى نجاح المتدرب وعلى مدى فاعليته . ويمكن تقويم برامج التدريب عن طريق الاختبارات العملية والنظرية وغيرها التى تعقد للمتدربين وذلك للتأكد من تحقيق التدريب لأهدافه .

والواقع أن عملية التقويم لا يمكن أن نخبرنا بصورة قاطعة عن مدى نجاح التدريب ، لأن نجاح المتدرب فى اختبار عملى أو نظرى لا يعنى بالتأكيد قدرته على تطبيق خبراته ومعلوماته التى اكتسبها فى التدريب ونقلها إلى العمل ، فإنه من المهم متابعة المستدربين للتأكد من أن التدريب قد أدى بالفعل إلى تعديل فى سلوكهم المهنى أو إلى زيادة فى كفاءتهم الانتاجية أو إلى تغيير اتجاهاتهم وعلاقاتهم بغيرهم فى مجال العمل . وبغير تعديل فعلى فى السلوك المهنى للمتدربين أو سلوكهم العقلى أو الاجتماعى - حسب الهدف من التدريب - فإن هذا التدريب يعتبر من الوجهة العملية والعلمية تدريباً فاشلاً .

تدريب بعض فئات العاملين :

اتسع نطاق التدريب فى وقتنا الحاضر بحيث أصبح يشمل جميع المستويات الإدارية : من رئيس مجلس إدارة المؤسسة إلى رئيس القسم أو الموظف العادى

كما أن التدريب أصبح يشمل الفئات التخصصية العليا كالمهندسين والمحاسبين ويتدرج في المستويات الوظيفية لكي يشمل الفنيين ورؤساء العمال والعمال المهرة ونصف المهرة وغيرهم . كما أن هناك برامج تدريبية للعاملين الذين يقومون بالأعمال الكتابية . والواقع أن البرامج التدريبية أصبحت من الشمول الآن بحيث يمكن القول أنها تغطي معظم العاملين في الدولة في مختلف مجالات العمل الوطني .

ونظراً لتعدد البرامج التدريبية وتعدد أهدافها ، ونظراً لاختلاف فئات العاملين الموجه إليها مثل هذه البرامج ، لذلك سنقتصر في حديثنا عن نوعين من برامج التدريب كنموذج لهذه البرامج :

أولاً : برامج تدريب المديرين .

ثانياً : برامج تدريب العمال الصناعيين .

أولاً: برامج تدريب المديرين :

تعتبر برامج تدريب المديرين ذات أهمية خاصة ، لأن المديرين هم موجهو التنفيذ في مختلف المنشآت والمؤسسات على كافة أنواعها وأشكالها . والمديرون بحكم موقعهم في الخريطة التنظيمية للمنشأة يعتبرون حلقة وصل هامة بين الإدارة العليا التي تتخذ القرارات الهامة وبين الإدارة المباشرة التي تمارس العمل الفعلي في موقعها المختلفة داخل المنشأة .

وبرامج تدريب القادة الإداريين والمديرين قد تتجه إلى تحقيق واحد من الهدفين الآتيين أو تحقيق الاثنين معاً :

١ - إكساب هؤلاء المديرين مزيداً من المهارة ، والخبرة بالمجال الفني الذي يعملون فيه . فقد يعقد برنامج تدريبي لمديري المشتريات والمخازن في

المؤسسات التجارية المختلفة لمناقشة مختلف القضايا الرئيسية المتصلة بالشراء وكذلك الأصول العلمية للتخزين ومشكلات التطبيق ، وهدف هذا البرنامج تزويد المديرين بمزيد من المعلومات والخبرات عن الاتجاهات الحديثة فى هذا المجال ، وزيادة قدرتهم على مواجهة مشكلات التطبيق . بالمثل فقد تعقد برامج تدريبية لمديرى العلاقات العامة ومديرى البيع والإعلان ومديرى الإنتاج وغيرهم ، وذلك لزيادة مهاراتهم وتدعيم خبرتهم فى مجال أعمالهم .

٢- زيادة قدرة هؤلاء المديرين على تدعيم جو العلاقات الإنسانية السائد فى إداراتهم وإكسابهم خبرة بالسلوك الإنسانى وبالتعامل معه وزيادة مهاراتهم فى استخدام حوافز الإنتاج المختلفة .

وقد تهدف مثل هذه البرامج أيضاً إلى زيادة قدرة المديرين على الاتصال بغيرهم من العاملين بحيث يصبح من السير عليهم التعرف على آراء مرؤوسيههم ووجهات نظرهم ، وفى الوقت نفسه يزود المديرين ببعض المهارات التى تعينهم على توصيل أفكارهم ووجهات نظرهم واتجاهاتهم وتوجيهاتهم إلى مرؤوسيههم بأسلوب واضح وفعال .

وقد تتضمن مثل هذه البرامج تدريب المديرين على إجراء المقابلات الشخصية على كافة صورها وأشكالها بأسلوب فعال ومثمر ، نظراً لأهمية المقابلات الشخصية بالنسبة للمدير واستخدامه لها فى توصيل المعلومات لتابعيه أو فى حل المشكلات الإدارية والفنية أو فى إصدار الأوامر وفى التوجيه .

وقد تتضمن البرامج التدريبية أيضاً تدريب المديرين على زيادة فهمهم بحقيقة سلوكهم تجاه مرؤوسيههم مواجهة صريحة بخيرها وشرها وبنواحي القوة ونواحي الضعف فيها .

الأساليب المستخدمة في تدريب المديرين :

نظراً لتنوع خبرات هؤلاء المديرين واتساعها ، فإن هذا ينعكس عادة على تنوع الأساليب المستخدمة في التدريب بمعنى يمكن إشباع هؤلاء المديرين عقلياً وخبيرياً ، وحتى يمكن أن نقدم لهؤلاء المديرين المادة والمضوعات التي تتحدى وتستثير قدراتهم وإمكاناتهم وتدفعهم إلى المشاركة في البرامج بفكرهم وخبرتهم ، وحتى يدفعوا للبرامج التدريبية بالمشكلات التي تواجههم في الحياة العملية والتي تعتبر مادة دسمة للمناقشة في البرامج التدريبية .

ونذكر فيما يلي بعض الأساليب المستخدمة في برامج تدريب المديرين :

١- أسلوب المحاضرة :

وهذا الأسلوب غير شائع ولا يجب الإكثار من استخدامه في برامج تدريب المديرين ، لأن أسلوب المحاضرة يعني سلبية المتدربين إلى حد كبير . وإذا فرض أن استخدم هذا الأسلوب في برامج التدريب فيجب أن يكون المحاضر على المستوى عال من الشقافة النظرية والخبرة العملية حتى يرتفع بالمحاضرة إلى مستوى خبرة هؤلاء المديرين . كما يجب أن يتاح لهؤلاء المديرين الفرصة لمناقشة المحاضرة والاعتراض على بعض ما جاء بها إذا رأوا داعياً لذلك .

٢- أسلوب حلقات المناقشة :

حيث يعرض على المشتركين في البرنامج التدريسي بعض القضايا والمشكلات التي تتصل بالجوانب المختلفة لأعمالهم ومناقشتها ، وذلك تحت توجيه شخص خبير يجب أن يكون على مستوى عال من الكفاءة والخبرة والمهارة في إدارة المناقشات .

٣- أسلوب الورشة الدراسية Workshop^(١) :

حيث يجتمع المديرون فى مكان مناسب به جميع إمكانيات الدراسة والبحث والإقامة الكاملة من نوم وتغذية وترفيه وخلافه ، وعادة ما يعرض المشاركون فى هذا الـ Workshop بعض البحوث والدراسات ، ريعد مناقشتها تحت توجيه مسئول يصل المشاركون إلى بعض القرارات والإتفاق على بعض الموضوعات . وليس الهدف من هذا الأسلوب تزويد المشاركين بمعلومات أو بخبرات مباشرة ، ولكن الهدف منه زيادة بصيرة هؤلاء المشاركين بحقيقة المشكلات التى تواجههم . هذا بالإضافة إلى نتائج التى تحدث من تفاعل الخبرة التى يأتى بها إلى البرنامج التدريبى كل فرد من المشاركين فيه ، والمواقع أن استخدام أسلوب الـ Workshop يقلل من مقاومة المشاركين فيه للتغيير ويجعلهم أكثر رغبة فى تقبل الآراء والاتجاهات الجديدة ، لأن هذا الأسلوب فى التدريب يقوم أساساً على المشاركة أكثر من التلقين والإملاء .

٤- أسلوب دراسة الحالات :

قد يستخدم أسلوب دراسة الحالات فى تدريب المديرين حيث تعرض عليهم حالات حقيقية من واقع النشاط الذى تمارسه منشأتهم ، ويقوم المشاركون فى البرنامج التدريبى بمناقشة الحالات وتحديد أبعاد المشكلة التى تمثلها كل حالة ، وإيجاد الحلول المختلفة المحتملة للمشكلة . وقد يقسم المشاركون فى البرنامج إلى مجموعات صغيرة تتكون كل منها من خمسة أفراد حتى تكون المناقشة أكثر فاعلية وأكثر فائدة وذلك تحت إرشاد أحد الموجهين أو المشرف الذى يدير المناقشة ، ويسجل ما يدور فيها ويراقب استجابات الأفراد المشاركين فى هذه المناقشة ، ولكنه لا يفرض رأياً معيناً على أفراد المجموعة كما أنه لا يتدخل لتوجيه المناقشة وجهة خاصة .

(١) Workshop لا يوجد كلمة بالعربية تعطى المعنى الدقيق لها لذلك قد ذكرت كما هى على أمل الثور على كلمة عربية مناسبة مستقلاً .

5- أسلوب تمثيل الأدوار :

ويعتبر هذا الأسلوب من الأساليب النفسية التي تهدف لزيادة حساسية الأفراد لمواقف غيرهم وزيادة بصيرتهم بحقيقة سلوك الآخرين ودوافعهم .
وأسلوب تمثيل الأدوار يتخلص في أن يقوم مثلاً أحد المديرين المشتركين في برنامج التدريب بتمثيل دور أحد العاملين الذي يمثل سلوكه مشكلة معينة ويقوم آخر بدور المدير ويتم الحوار بين الشخصين تحت توجيه إخصائي . ولا شك أن تقمص المدير لشخصية الموظف أو العامل يكسبه بصيرة أكبر بحقيقة سلوك هذا الموظف أو هذا العامل ودوافعه .

ويساعد أسلوب تمثيل الأدوار المديرين على فهم حقيقة مواقف الأفراد الآخرين الذين يتعاملون معهم في مختلف المحالات ، كما أن هذا الأسلوب يزيد من قدرة المديرين على الإحساس بالمشكلات التي يعانيها العاملون . فالفرد عادة ما يكون أكثر فهماً وتقديراً لمواقف الآخرين عندما يضع نفسه مكانهم ، يحس بإحساسهم ويتصور ماذا يمكن أن يكون عليه سلوكه لو كان محل الموظف أو العامل المشكل أو الذي يواجه موقفاً أو مشكلة أو صعوبة معينة .

ويعتبر أسلوب تمثيل الأدوار من الأساليب الممتازة في التدريب على العلاقات الإنسانية ، لأنه يعين المدير أو المشرف على أن يكون أكثر فهماً لظروف مرؤوسية وأكثر تقديراً للضغوط والمؤثرات الواقعة عليهم .

٦- الزيارات الميدانية :

قد تتضمن برامج تدريب المديرين زيارات يقومون بها لكي يروا على الطبيعة تجربة رائدة تجري في إحدى المنشآت ، كأن يقوموا بزيارة شركة صناعية أدخلت الحاسبات الإلكترونية في إدارة الإنتاج وفي الرقابة عليه ، أو يقوموا بزيارة إحدى المصالح الحكومية التي أدخلت الميكروفيلم في حفظ مستنداتها

وسجلاتها التى تزايد حجمها فى السنوات الأخيرة . ويمكن لهؤلاء المديرين مناقشة وتقييم التجربة فى اجتماع يعقدونه بعد زيارة المنشأة ورؤية التجربة على الطبيعة .

(ثانياً) تدريب العمال الصناعيين :

نظراً لأهمية تدريب العمال الصناعيين ستناقش هذا الموضوع بشئ من التفصيل فيما يلى . والواقع أنه عند ذكر العمال الصناعيين ينطلق إلى ذهن المستويات المختلفة للعمال الصناعيين وهى :

(أ) العمال المهرة .

(ب) العمال نصف المهرة

(ج) العمال غير المهرة .

والواقع أن معظم الجهود التدريبية عادة ما تكون موجهة للعمال المهرة والعمال نصف المهرة لزيادة مهارتهم وتدعيم هذه المهارة . أما العمال غير المهرة فالبرامج التدريبية الموجهة إليهم محدودة للغاية ، اللهم إلا إذا كان الهدف من البرامج التدريبية هو تغيير وضع العمال غير المهرة للوصول بهم لمستوى مهارة أعلى .

والواقع أن العمال الصناعيين هم القاعدة العريضة الذين تقوم على أكتافهم أية صناعة وأى نشاط إنتاجى ، وهذه الفئة من العاملين وعلى رأسها رئيس العمال Foreman أو الفنى Technician لها دور هام وخطير فى تقدم الصناعة وتطورها . وهذا يفسر تعدد البرامج التدريبية الموجهة للعمال الصناعيين ورؤساء العمال .

ويمكن تلخيص طرق تدريب العمال الصناعيين فيما يأتى :

أولاً: التدريب أثناء العمل :

أى أن العامل يتدرب عن طريق ممارسته للعمل الحقيقى تحت إشراف وتوجيه معين من أحد المشرفين أو رؤساء العمال . وتمتاز هذه الطريقة للتدريب بأن العامل يتدرب فى جو من العمل الحقيقى دون تكلف أو مغالاة حتى يصل إلى مستوى المهارة المطلوبة . ويعاب على هذا الأسلوب من التدريب أن العامل عادة ما يكون عبئاً على الانتاج أثناء فترة التدريب وتكثر أخطاؤه ويزيد معدل التالف حتى يصل إلى مستوى المهارة المناسب . كما أن من عيوب هذا الأسلوب من أساليب التدريب أن العامل يتدرب على ماهو قائم بخيره وشره ، فيكتسب الجوانب الموجبة والسالبة للمهارة أو السلوك ، وليس هناك فرصة مواتية لتعليمه الأساليب المثلى للانتاج . هذا بالإضافة إلى أن وقت رئيس العمال أو المشرف قد يضيق عن اعطاء هؤلاء العمال الإرشاد والتوجيه الكافين .

ثانياً: التدريب خارج الوظيفة :

ويتم التدريب خارج العمل أو الوظيفة بالنسبة للعمال الصناعيين عن طريق معاهد ومراكز التدريب الملحقه أو التابعة للمصانع ورالتى عادة ما يكون لها مكان مستقل ، ويجانب هذه المعاهد والمراكز يوجد نظام التلمذة الصناعية .

أما معاهد ومراكز التدريب فعادة ما تكون ملحقه بالمصانع الكبيرة ، كما هو الحال بالنسبة لمراكز التدريب التابعة لشركة كيما للأسمدة والكيماويات بأسوان ومراكز التدريب التابعة لهيئة السقل العام أو التابعة لهيئة السكك الحديدية أو المصانع الحربية أو مصنع الحديد والصلب . مكا توجد الآن عدداً من مراكز التدريب معدة بالآلات والعدد الشبيهة بتلك المستخدمة داخل المصنع أو فى الحياة العملية حتى يجد العمال الفرصة للتدريب عليها تحت إشراف

مهندسين أو مدربين متخصصين . وقد يتضمن التدريب تعلم واكتساب بعض الجوانب العملية والنظرية المتصلة بالمهارة المطلوب تعلمها . ومن مزايا هذا الأسلوب للتدريب توافر الامكانيات المادية التى تساعد على التدريب الجيد ، هذا بالإضافة إلى المدربين المتخصصين الذين يستطيعون استخدام الأساليب الحديثة للتعلم والتدريب . كما أن تدريب العمال يتم هنا وفق الاحتياجات الفعلية من العمالة المدربة فى مجال معين .

أما نظام التلمذة الصناعية فيستخدم عادة لتخريج فئة من العمال الصناعيين على مستوى مناسب من المهارة اليدوية بجانب خبرة نظرية مساعدة . ونظام التلمذة الصناعية فى جمهورية مصر العربية تشرف عليه وزارة الصناعة ، وهذا النظام يمارس فى عدد من مراكز التدريب المهنى التابعة لها ، وعادة ما يقبل فى هذه البرامج التلاميذ الحاصلون على الإعدادية حيث يقضون سنة فى دراسة نظرية ثم بعد ذلك ستين يغلب عليهما الطابع العملى فى صناعة من الصناعات تحت إشراف إدارة الكفاية الإنتاجية والتدريب المهنى بوزارة الصناعة وعادة ما تتعاقد مختلف الشركات والمؤسسات على تعيين الخريجين مقدماً حتى إذا أتموا دراستهم ألحقوا فوراً بأعمالهم .

ومن المهم أن يكون للتدريب المهنى للعمال الصناعيين أهداف محددة من المطلوب تحقيقها ، . ويجب أن يتعد هذا التدريب عن الشكليات ، وأن يحدد للتدريب فلسفة ثابتة حتى يتنفع به العمال وتستفيد منه الصناعة . «أما الزيد فيذهب جفاء وأما ما ينفع الناس فيمكث فى الأرض» ، ولنحذر أن يصبح التدريب مجرد شكليات لا يقوم على قدر كاف من العلم والحقيقة والجدية .

بعض مبادئ التعلم المتصلة بالتدريب :

أهمية الدافع :

أثبتت البحوث أن اكتساب المعلومات أو الخبرات أو المهارات الجديدة يتطلب توافر رغبة حقيقية من جانب الفرد لتحصيلها أو اكتسابها ، ولا بد أن يكون الفرد مدفوعاً بالدرجة التي تجعله يبذل الجهد الإيجابي . والحقيقة أن الفرد لن يتعلم أو يكتسب أى شئ جديد نافع إلا إذا كان هذا الفرد إيجابياً ونشطاً وراغباً في التعلم ، وبدون هذه الإيجابية يصبح من الصعب على الفرد اكتساب أية مهارة أو تعلم أى شئ جديد .

ولكن كيف نخلق هذا الدافع على التدريب وندعمه ؟ للإجابة على هذا التساؤل نقول أن العاملين كثيراً ما يكونون مدفوعين ومقبولين على البرامج التدريبية إذا وجدوا أنها تحقق شيئاً نافعاً ومفيداً بالنسبة لهم ، وإذا وجدوا أنهم سيكتسبون منها شيئاً جديداً : قد تكون مهارة يدوية أو معلومات نظرية أو اتجاهات جديدة لحل المشكلات أو أساليب فعالة لتدعيم جو العلاقات الإنسانية في محيط العمل . وهذا الدافع على التدريب بين العاملين لن يتوافر إلا إذا أعدت برامج التدريب إعداداً جيداً ، وكانت هذه البرامج ذات مستوى مناسب تخطيطاً وإعداداً وتنفيذاً .

ويمكن الارتفاع بمستوى الدافع بين جموع المتدربين عن طريق تأكيد العلاقة بين التدريب وبين إشباع الحاجات الأساسية للمتدربين . فمثلاً الحاجة للأمن Need for Security تعتبر من الحاجات الأساسية بالنسبة للعاملين ، فكل عامل يريد أن يشعر بالطمأنينة والأمن ، ويريد أن يطمئن على مستقبله وأن يؤمن ضد الفصل التعسفي أو فقدان الوظيفة لأى سبب من الأسباب . ، ولاشك أن التدريب يعمل على إشباع حاجة العامل للطمأنينة والأمن لأن التدريب يساعده

على تدعيم مهاراته وزيادة خبراته . وهذا يجعله أكثر قدرة على القيام بمهام عمله والاستمرار فيه . وهذا يزيد بدوره من شعور العامل بالطمأنينة والأمن . وعلى ذلك فإنه يمكن استغلال حاجة العامل للطمأنينة والأمن بطريقة تجعله يهتم بالتدريب لكي يؤمن مركزه ويدعم مكانته داخل المنشأة وخارجها .

ومن الحاجات الاجتماعية النفسية التي يحتاج كل العاملين إلى أشباعها الحاجة للنجاح والحاجة للتقدير ، والتدريب يساعد العامل على أشباع هذه الحاجات . فمن طريق التدريب الجاد المثمر يمكن للعامل أن يحقق الكثير من النجاح في عمله كما أنه يشبع حاجته للتقدير والاعتراف بقيمته Need for recognition وهكذا فإنه يمكن استغلال أشباع التدريب لبعض الحاجات النفسية للعامل لدفع العامل إلى بذل مزيد من الجهد والاهتمام بالتدريب .

ويمكن خلق وتنمية الدافع للتدريب بين صفوف المتدربين عن طريق تقرير بعض حوافز للمتدربين الذين يمتازون في البرامج التدريبية التي يحضرونها . ومن أمثلة ذلك تقرير بعض الشركات - التي ترسل ببعض العاملين بها للتدريب على مختلف النواحي الفنية والإدارية في جمعية إدارة الأعمال العربية - لمبالغ من المال تتراوح بين ثلاثين جنيهاً وعشرة جنيهاً لكل فرد من الذين يمتازون ويحصلون على تقدير مرتفع في برنامج التدريب الذي يحضرونه .

وفي مجال التدريب المهني الصناعي تلجأ بعض الشركات إلى منح المتدربين مكافأة يومية عن كل يوم تدريب يحضرونه بحق يحرم المتدرب كم المكافأة عن اليوم الذي لا يحضر فيه . ومن أمثلة ذلك ما تفعله وزارة الإسكان من منح كل من يلتحق بمراكز التدريب على أعمال التشييد والبناء مكافأة يومية قدرها ٤٠ قرشاً يومياً أثناء فترة التدريب وهذا يشجع المتخلفين بهذه المراكز على الانتظام في التدريب والحرص على الحضور .

ومن بين حوافز التدريب ربط ترقية بعض العاملين بنجاحهم بمستوى معين فى برامج التدريب الذى يعقد للعاملين الذين عليهم دور الترقية . ومن أمثلة ذلك برامج المرقين ندباً التى تعقدتها وزارة التعليم ، فوكيل المدرسة الثانوية لا يرقى إلى وظيفة ناظر أو مدير مدرسة ثانوية إلا إذا حضر واجتاز بنجاح برنامج تدريبى معين ، ولا يرقى الموظف إلى الوظيفة الأعلى رداً لم يحضر هذا التدريب .

من أمثلة وسائل خلق الحافز والدافع على التدريب إرسال الأوائل فى البرنامج التدريبى فى بعثات أو زيارات قصيرة للخارج حيث يتدربون أو يشاهدون على الطبيعة بعض الخبرات والتجارب المتقدمة فى مجال عملهم . وهذا ما يفعله مركز تدريب الرواد بمصر الجديدة بالقاهرة ، والذى يقوم على إعداد مديرى قصور الثقافة والعاملين بهذا القصور - من إرسال أوائل المتدربين فى بعثات إلى بعض بلاد أوروبا الشرقية المتقدمة التى تأخذ بنظام قصور الثقافة .

ويجب ألا ننسى فى مجال خلق الدافع للتدريب الحوافز السالبة . فالمتدرب الذى يطمع فى الثواب والحوافز الموجبة ، قد نحفزه للتدريب عن طريق تخويله من العقاب الذى يقع عليه إذا لم يتتظم فى التدريب أو إذا لم ينجح فيه ، أو عن طريق مطالبة المتدرب برد المبالغ التى أنفقت عليه فى البرنامج التدريبى إذا لم يتتظم فى هذا البرنامج أو إذا فشل ورسب فيه .

انتقال أثر التدريب :

يعتبر انتقال أثر التدريب من الموضوعات الهامة التى تشغل بال علماء علم النفس التعليمى والمربين والأخصائين المسئولين عن البرامج التدريبية فى مختلف مجالات العمل . وترجع الأهمية المعطاة لانتقال أثر التدريب Transfer

of training إلى الرغبة في أن يتقل أثر ما يتعلمه الفرد أو يتدرب عليه في المعاهد التعليمية المختلفة أو داخل الفصول الدراسية إلى الحياة العملية .

فانتقال أثر التدريب بالنسبة لبرامج التدريب المختلفة يعنى : القدر الذى تعلمه العامل أو تدرب عليه ، والذى يمكنه نقله إلى عمله عندما يعود إلى إليه بعد التدريب ، فقد يتعلم العامل ويتدرب على أشياء كثيرة في مراكز التدريب وغيرها ولكنه يجد صعوبة كبيرة في نقل ما تعلمه إلى مجال عمله الحقيقى .

ويتوقف مقدار ما ينتقل من أثر التدريب في الموقف التعليمى أو التدريبى إلى الحياة العملية أو إلى مجال العمل الحقيقى على العوامل الآتية :

١ - وجود تشابه كبير بين الموقف التعليمى أو التدريبى وبين ماهو موجود في الحياة العملية . فكلما تقاربت الآلات والعدد التى يتدرب عليها العامل مع الآلات والعدد المستخدمة في مجال العمل الحقيقى كلما كان هناك احتمال لانتقال قدر أكبر من أثر التدريب .

٢ - كلما كان العامل راغباً في الالتحاق ببرامج التدريب ومدفوعاً لذلك بالقدر الكافى كلما زاد ذلك من انتقال أثر التدريب . فهذه الرغبة وهذا الدافع يجعل العامل أكثر تقبلاً لما تدرب عليه وأكثر اقتناعاً به وبالتالي يصبح أكثر أصراراً على تطبيق ما تدرب عليه في مجال عمله .

٣ - مستوى المهارة والخبرة التى يكتسبها العامل أو الموظف عن البرنامج التدريبى يتوقف عليه مدى انتقال أثر ما يتدرب عليه إلى مواقف الحياة العملية وإلى مجال عمله ووظيفته . فكلما كانت المهارة والخبرة التى اكتسبها العامل أو الموظف من البرنامج التدريبى على مستوى عال ، كلما كان أكثر قدرة على نقل هذه المهارة والخبرة التى اكتسبها من المواقف التعليمية في البرامج التدريبى ، إلى مجال عمله أو وظيفته .

وفى الحقيقة أن العاملين إذا عجزوا عن نقل أثر ما تعلموه أو ما اكتسبوه فى البرامج التدريبية إلى أعمالهم ووظائفهم فإن برامج التدريب تصبح قليلة القيمة محدودة النفع .

معرفة المتدرب لتقدمه أولاً بأول :

من مبادئ التعلم الهامة التى يجب مراعاتها فى البرامج التدريبية المواظبة على تقويم المتدرب حتى يمكنه الوقوف على مدى تقدمه أولاً بأول . ومعرفة لهذا التقدم دون تأخير ، لأن هذا يعتبر حافزاً للمتدرب ، يشجعه على مواصلة بذل الجهد . ويرى بعض علماء النفس التركيز على أظهر جوانب تقدم الدارسين فى أول مراحل تعلم المهارة ، وعدم الاهتمام ببعض الجوانب السلبية التى قد تعترض تقدم الدارسين أو تعطل منه بعض الشئ ، ما دامت هذه الجوانب السلبية وقتية أو مرحلية سيتغلب عليها الدارسون عن طريق المران أو إزالة بعض المؤثرات العارضة التى قد تسبب بعض النكسات Set backs فى تقدم الدارسين .

مكافأة الجهد التدريبى :

لا بد من مكافأة الجهد التدريبى ، وهذه المكافأة Reward قد تكون على أشكال كثيرة . فمثلاً إذا أدى أشتراك العامل فى برنامج تدريبى إلى ترقيته إلى وظيفة أعلى أو حصوله على زيادة فى المرتب . فإن ذلك يعتبر شكلاً من أشكال المكافأة . وقد تلجأ إدارة التدريب فى بعض المنشآت إلى تقرير مكافأة مادية ومعنوية لأوائل المتدربين فى البرامج ، أو إرسال الأوائل فى بعثات تدريبية إلى الخارج ، وأحياناً ربط ترقية المتدرب إلى وظيفة أعلى بنجاحه فى برنامج التدريب .

وأهم النواحي المتصلة بمكافأة الجهد التدريبى الذى يبذله العاملون ، تتمثل

في رغبة العاملين في أن يتمكنوا من تطبيق ما تدربوا عليه في البرامج التدريبية على أعمالهم بعد انتهاء فترة التدريب . فقد يعود العاملون إلى وظائفهم وأعمالهم بعد التدريب فلا يجدون ترحيباً بل عداً من جانب رؤسائهم وذلك عند محاولتهم استخدام الطرق والأساليب الجديدة لأداء الأعمال والتي سبق أن تدربوا عليها ، ولاشك أن هذه الأوضاع تسيء إلى أية برامج تدريبية مستقبلية .

ومن المهم لنجاح البرامج التدريبية الحصول على تأييد الرؤساء التنفيذيين لهذه البرامج حتى يشجعوا مرؤسيهم على استخدام المهارات والخبرات التي اكتسبوها أثناء التدريب ، وحتى لا يقع العاملون في صراع نفسي نتيجة لرغبتهم في تطبيق الأشياء الجديدة التي تعلموها وتدربوا عليها ، وخوفهم من أن يؤدي ذلك إلى معارضة رؤسائهم وعدم رضا هؤلاء الرؤساء . وفي هذه الحالة نجد أن جهد هؤلاء المتدربين قد عوقب بدل أن يكافأ .

ويمكن التخلص من هذه الصعوبة عن طريق اشتراك المديرين والرؤساء التنفيذيين في تخطيط البرامج التدريبية وفي تنفيذها وقد يكون الاشتراك في التنفيذ في شكل اللقاء محاضرات أو الإسهام في الأنشطة المختلفة لبرامج التدريب ، وذلك حتى نضمن تأييد هؤلاء المديرين والرؤساء لبرامج التدريب وتشجيع مرؤسيهم على تطبيق ما درسوه واكتسبوه في برامج التدريب في المجالات التي يعملون فيها .

الطريقة الكلية والطريقة الجزئية في تعلم المهارات :

يهم القائمون على أمر التدريب معرفة أثر التعلم بالطريقة الكلية . ويمثل في البدء في تعلم الأعمال الجديدة ككل ، وقد تفصل وتقسّم هذه الكليات إلى جزئياتها . ويتدرب العامل على كل جزء على حدة بعد ذلك . أما الطريقة الجزئية فتطلب من المتعلم أن يتدرب أولاً على أجزاء العمل كل على حدة قبل

أن يحاول القيام بالعمل ككل . فالمبتدئ في الأعمال الميكانيكية قد يتدرب على التعامل مع الأجزاء المختلفة من آلة للخراطة قبل أن يسمح له القيام بالعمل ككل .

وقد اتضح من عدد البحوث⁽¹⁾ أنه من الأفضل عرض العمل ككل على المتعلمين أو المتدربين ، وبعد ذلك من الممكن تقسيم العمل إلى أجزائه الطبيعية إذا كان هذا ضرورياً ، على أن يقسم العمل الكلى إلى أجزاء كبيرة على قدر الإمكان لاستغلال الترابط الموجود بين الحركات التى يتكون منها العمل ككل .

ففى الأعمال المعقدة يمكن إعطاء المتدربين فكرة مبسطة عنها ككل ، ثم بعد ذلك تقسم هذه الأعمال إلى أجزائها المنطقية ويتدرب عليها العاملون جزءاً جزءاً، وبعدها يمكن التدرب على ممارسة العمل ككل . وهذا الأسلوب يفضل غيره من الأساليب فى تعلم المهارات وإن كان لا يصلح بالنسبة لبعض الأعمال ولبعض المواقف .

التدريب الموزع والتدريب غير الموزع فى اكتساب المهارات الصناعية :

يتمثل التدريب الموزع فى توزيع عدد الساعات المقررة للتدريب على مهارة معينة على عدد أكبر من الأيام ، فى حين يتمثل التدريب غير الموزع فى توزيع الساعات المقررة للتدريب على عدد أقل من الأيام بحيث يخص كل يوم عدداً أكبر من ساعات التدريب . والواقع أن استخدام التدريب الموزع أو غير الموزع يتوقف على عدد الساعات الكلية المخصصة للتدريب . فكلما كان عدد الساعات الكلية كبيراً كان من الأفضل توزيعها على عدد كبير من الأيام ، فقد ثبت أن يعطى نتائج أفضل . فإذا كان تعلم مهارة معينة قد خصص له ٦٠

(1) C. Link, Education and Industry, New York . The Mcmillan Company. 1989 P.

ساعة مثلاً فمن الأفضل توزيع هذه الساعات على ٢٠ يوماً بحيث يخص كل يوم ثلاث ساعات . وقد يترك بعض أيام بلا تدريب بحيث يقتصر على خمسة أيام تدريب أسبوعياً بواقع ثلاث ساعات كل يوم ، فيكون توزيع الـ ٦٠ ساعة على مدى أربعة أسابيع ، وقد يرجع ترجيح التدريب الموزع بالنسبة للمهارات إلى أن هذا النوع من التدريب يراعى ظروف العامل ويباعد بين العامل وبين شعور الملل والإرهاق والتعب ، كما أنه يعطى فرصة للعامل فى إستيعاب وتأكيد ما سبق أن تدريب عليه ، والحصول على جرعات من التدريب يستطيع هضمها وإستيعابها .

قيمة التدريب بالنسبة للفرد:

لا شك أن التدريب قيمة وفوائد كثيرة بالنسبة للفرد نجمل بعضها فيما يأتى .

١ - يساعد التدريب على زيادة الكفاية الانتاجية للعامل أو الموظف وهذا يؤدي إلى زيادة فى أجره وارتفاع فى دخله إذا كان الأجر يدفع على أساس الانتاج ، كما أن زيادة الكفاية الانتاجية للفرد تساعد على ترفيته إلى الوظائف الأعلى .

٢ - يزيد التدريب ثقة العامل بنفسه ، حيث يدعم مهارات العامل . وهذا يساعده على القيام بعمله على أكمل وجه ، ويباعد بينه وبين الفشل الذى يواجهه عندما تكون مهاراته وقدراته أقل من المستوى المطلوب لانجاز الأعمال .

٣ - يمكن التدريب العامل أو الموظف من التكيف مع العمل الذى يقوم به ، كما يزيد من قدرته على مواجهة مشكلات هذا العمل ، وهذا يؤدي إلى استقرار العامل أو الموظف إلى تدعيم رضاه المهني .

٤ - يؤدي التدريب إلى تقليل الجهد الذي يبذله العامل أو الموظف في القيام بأعمال وظيفته ، ذلك لأن التدريب يوجهه إلى الطرق المثلى لأداء هذه الأعمال ، وبالتالي يقلل من شعور العامل بالارهاق والتعب .

٥ - يفيد التدريب في التقليل من أصابات العمل ، لأن العامل الذي تدرب جيداً ، عادة ما يكون قد اكتسب المهارات المناسبة للتعامل مع العدد والآلات ، وهذا يقلل من أصابات العمل . أضف إلى ذلك أن برامج التدريب نفسها تتضمن تحذير العامل من الأخطاء التي قد يقع فيها والتي قد تؤدي إلى أصابات العمل .

٦ - تساعد برامج التدريب العامل على اكتساب الخبرات والمهارات بأقل جهد وبدون حاجة لاستعمال أسلوب المحاولة والخطأ في تعلم هذه المهارات والتي تمثل ضياعاً في الوقت والجهد .

قيمة التدريب بالنسبة للمنشأة :

إذا كان للتدريب كل هذه القيمة بالنسبة للعامل والموظف ، فإن المنشأة تستفيد أيضاً من هذه البرامج التدريبية . فزيادة كفاية العاملين فيه تدعم لمركز المنشأة وتدعيم لقدرتها على زيادة انتاجها مع تقليل النفقات .

ولاشك أن المنشأة تحقق الكثير من الفوائد من وراء برامج التدريب الناجحة التي تشمل القطاعات المختلفة للعاملين ، ومن هذه الفوائد :

١ - تقليل التالف والفاقد في الانتاج وتقليل الأخطاء نتيجة للارتفاع بمستوى مهارة العاملين وأدائهم للعمل على الوجه الأمثل .

٢ - تخفيض معدلات الغياب والتقليل من سرعة دوران العمل الذي قد يكون نتيجة عدم قدرة العاملين على مواجهة متطلبات العمل بسبب انخفاض قدراتهم ومهاراتهم .

٣ - توحيد أساليب وطرق الانتاج نتيجة لاكتسابها وتعلمها عن طريق برامج تدريبية مدروسة تحت إشراف وتوجيه أخصائيين في التدريب ، فالتعلم في هذه الحالات هو تعلم موجه لا يقوم على المحاولة أو الخطأ .

٤ - التقليل من حوادث وأصابات العمل ، فالتدريب يزيد من قدرة الفرد على التعامل بحيلة وحذر مع الأدوات والآلات ، كما أن التدريب يزيد من أدراكه لمخاطر العمل ، وهذا يقلل من الأعباء المالية الملقاة على عاتق المنشأة والتي تتمثل في التعويضات التي تدفع عن أصابات العمل وغير ذلك .

٥ - تحسين وتطوير العلاقات الإنسانية داخل المنشأة والارتفاع بمهارات العاملين السلوكية .

وفوق هذه الفوائد جميعاً التي تجنبها المنشأة من تدريب العاملين فإن زيادة كفاءتهم الانتاجية وتدعيم مهاراتهم يحقق للمنشأة مزايا أخرى كثيرة ليس هنا مجال ذكرها جميعاً .

مشكلات ونقائص التدريب في مصر :

يواجه التدريب في بلادنا - مثلما يواجه في الكثير من البلاد النامية - مشكلات ونقائص تقلل من فاعلية التدريب ومن احتمال نجاحه في تحقيق أهدافه ، ومن هذه المشكلات والنقائص :

١ - عدم وضوح الهدف من التدريب :

فالقائمون على أمر التدريب في مختلف المنشآت ينقصهم الفهم الواضح لأهداف التدريب . فمعظمهم يعتقد أن أهداف التدريب هي مجرد توصيل مهارات أو خبرات أو معلومات للمتدربين وهم بذلك يغفلون أهم أهداف

التدريب ومن بينها محاولة تغيير اتجاهات العاملين السالبة غير المرغوب فيها وتزئاء اتجاهات موجبة ومفيدة وجديرة تنفيذ العمل وتفيد المتدربين أنفسهم .

هذا بالإضافة إلى أن غالبية الذين يعملون في إدارات التدريب في مصر لم يعدوا الإعداد الكافى بما يمكنهم من التخطيط الجيد لبرامج التدريب وتنفيذها واستخدام الوسائل المناسبة للتدريب وتقويم المتدربين وبرامج التدريب لمعرفة مدى تحقيق هذه البرامج لأهدافها .

٢ - نقص امكانيات التدريب :

فالتدريب سواء اكان تدريباً إدارياً أو تدريباً على مهارة صناعية يحتاج إلى امكانيات وإلى مكان مناسب معداً إعداداً جيداً للتدريب ووسائل معينة على التدريب ، وأموال لشراء أدوات وخامات التدريب ولدفع أجور مجزية للمدربين حتى يمكن اختيار أفضلهم . وكثيراً ما تكون الامكانيات المادية للتدريب قاصرة عن مواجهة كل هذه المطالب مما يضعف البرنامج التدريبي ويعوقه عن تحقيق أهدافه .

٣ - عدم توافر المدربين الكفاءه :

نجاح التدريب يتوقف على توافر المدرب الصالح القادر على تحمل مهام التدريب . والمشكلة هنا أن المدرب لا يجب فقط أن يكون خبيراً بالمجال الذى يدرّب فيه ، ولكن يجب أن تكون لديه القدرة على توصيل مهاراته وخبراته ومعلوماته للمتدربين . وهذا النوع الآخر من المدربين الذى يجمع بين الخبرة والمهارة فى المجال الذى يدرّب فيه ولديه القدرة على تبسيط هذه الخبرات والمهارات وتوصيلها للمتدربين قليل فى بلادنا .

٤ - المجاملة فى اختيار المدربين :

ففى بعض برامج التدريب تلعب الصداقات بين مدير أو مسئول التدريب وغيره من الأفراد داخل المنشأة وخارجها دروساً فى اختيار المدربين . وبعض هؤلاء المدربين قد لا يكونون على مستوى الكفاية والخبرة المطلوبة . فاختيار المدربين يجب أن يتعد عن المجاملات لأن هذه المجاملات تسيء للتدريب إساءة بالغة .

٥ - عدم تنوع أساليب التدريب :

فأساليب التدريب كلما تنوعت كلما زاد من فاعلية التدريب ، فمثلاً فى برامج التدريب الإدارى فى بلادنا عادة ما يقتصر على استخدام أسلوب المحاضرة وأسلوب المناقشة فى العملية التدريبية دون غيرها من الأساليب . وهذا يقلل من فاعلية التدريب ، كما أن هذا يبعث الملل والسأم فى نفس المتدربين . ويا حبذا لو استخدمت وسائل وأساليب التدريب الأخرى التى تحدثنا عنها فى هذا الكتاب حتى نشوق المتدربين وحثهم على المشاركة المجدية المفيدة .

٦ - اختيار الوقت غير المناسب للتدريب :

بعض البرامج التدريبية تختار أحياناً وقتاً غير مناسب للتدريب . ومن أمثلة ذلك إرسال بعض شركات القطاع العام لبعض موظفيها لحضور دورات تدريبية فى بعض الجمعيات الأهلية التى تمارس نشاط التدريب . ويكون ذهاب هؤلاء الموظفين للتدريب بعد انتهاء عملهم بالشركة حيث تبدأ البرامج التدريبية الساعة الخامسة مساءً وتنتهى حوالى الثامنة ، أى أن الموظف عليه أن يخرج من بيته فى الصباح ويعود إليه فى الساعة التاسعة مساءً أو بعد ذلك . وهل يمكن لأى موظف أن يشارك فى فى النشاط التدريبى ويستوعب المعلومات والخبرات وهو

على هذا الحال من الإرهاق بعد طول يوم عمل شاق . وهذا يمثل صورة من اختيار الوقت غير المناسب للاتصال . ويفضل في الحالة السابقة أن يتفرغ الموظف أيام التدريب حتى لا يأتي للتدريب مكثوداً ومرهقاً وحتى يستطيع أن يقوم ببعض القراءات والدراسات المتصلة بهذا التدريب .

ومن أمثلة اختيار الوقت غير المناسب للتدريب أن يتم هذا التدريب في فترة اجازة الموظف أو العامل التي يحتاج إليها للراحة وتجديد نشاطه . وهذا مثلما يحدث عند تدريب المعلمين أو وكلاء ومديري المدارس في فترة اجازة نصف السنة والتي من المفروض أن تقضى في الراحة والاستجمام والترويح . فهذا الاختيار غير المناسب لوقت التدريب يجعل الذين يحضرون البرامج ساخطين على حضوره ويخفض الدافع للتعلم والمشاركة بين صفوفهم .

٧ - عدم تشجيع رؤساء العمل لافكار المتدربين الجديدة عند عودتهم للعمل :

ومن الشكاوى الشائعة بين صفوف المتدربين أنهم عندما يعودون إلى أعمالهم ويحاولون تطوير بعض نواحي العمل أو تطوير أساليب الأداء أو تبسيط الإجراءات فإنهم عادة ما يواجهون بمقاومة من جانب رؤسائهم وعدم تشجيع من جانبهم لدرجة أن بعض المتدربين ذكروا أن رؤسائهم قالوا لهم بالحرف الواحد «أنتوا رجعتوا بالسلامة من التدريب ، دلوقت تنسوا كل حاجة عن اللي سمعته هناك» وكان «ريمة عادت لعادتها القديمة» كما يقول المثل الشعبي .

والواقع أنه ما لم يحفز العاملون على تعديل ما درسوه وعلموه في البرنامج التدريبي ، يضيع جهد التدريب هباء ، ونسبب للعاملين قدر من الإحباط وخيبة الأمل ومن سوء التوافق والتكيف للعمل عندما يعودون إليه .

٨ - عدم الربط بين ما يجرى فى البرنامج التدريبي وبين الحياة العملية :

فبعض المتدربين وخاصة فى مجال التدريب الإدارى يشكون من أن البرامج التدريبية التى حضروها تتضمن نواحى نظرية ومبادئ معينة فى العمل لا يمكن تطبيقها فى ظروف العمل السائدة فى بلادنا . وهذا يجعل الخبرات والمعلومات التى يحصلون عليها فى البرامج التدريبية غير صالحة للتطبيق والنقل إلى واقع العمل الإدارى فى بلادنا .

٩ - نقص حوافز التدريب :

وقد سبق أن تحدثنا عن بعض هذه الحوافز فى هذا الفصل من الكتاب وهذه الحوافز تنقص الكثير من برامجنا التدريبية ، فكلما استخدمت حوافز التدريب المادية والمعنوية ، الموجبة والسالبة بمهارة كلما أدى ذلك إلى زيادة أقبال المتدرب على عملية التدريب ومشاركته فيها ، وقضاء المتدرب وقتاً سعيدياً ومفيداً فيها .

أما نقص حوافز التدريب فيؤدى إلى عدم رغبة المتدربين فى المشاركة فى النشاط التدريبي وكثرة تغييبهم ونقصهم لكل ما يجرى فى البرامة ، ورفضهم للكثير من الأفكار المعروضة فيها لا عن تفكير ولكن عن كراهية وتعصب . ونقص حوافز التدريب تجعل المتدربين يعدون الساعات والأيام انتظاراً لانتهاى البرنامج التدريبي . ويمكن القول بأن نقص حوافز التدريب أو عدم استخدام هذه الحوافز بفاعلية يقلل من فاعلية وفائدة أى برنامج تدريبي . ويجب ألا يتصور القارئ أن حوافز التدريب هى كلها حوافز موجبة ، فمن المفروض أن تكون هناك الحوافز السالبة بجانب الحوافز الموجبة .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - يعتبر التدريب فى مجال العمل شكلاً من أشكال التعلم . ناقش هذه العبارة .
- ٢ - لابد لنجاح التدريب اختيار الوقت المناسب لهذا التدريب . ناقش هذه العبارة .
- ٣ - كيف يمكن الوصول لبرامج تدريب جيدة فى المنشآت التجارية والحكومية وغيرها ؟
- ٤ - حسن اختيار المدربين هام لنجاح البرنامج التدريبى . ناقش هذه العبارة موضعاً دور المدرب فى العملية التدريبية .
- ٥ - أذكر أهم أهداف تدريب المديرين وأعرض بعض الأساليب المختلفة المستخدمة فى تدريبهم .
- ٦ - ماهى أهم الطرق المستخدمة فى تدريب العمال الصناعيين ؟
- ٧ - وضع أهمية توافر الدافع للتدريب من جانب المتدربين لنجاح التدريب وتحقيق فاعليته بالنسبة لهم .
- ٨ - أذكر مع الشرح بعضى حوافز التدريب الموجبة والسالبة ؟
- ٩ - أشرح المقصود بما يأتى :
 - (أ) الطريقة الكلية والجزئية فى تعلم المهارات .
 - (ب) التدريب الموزع والتدريب غير الموزع فى اكتساب المهارات الصناعية .
 - (ج) مكافأة الجهد التدريبى للمتدربين .

- ١٠- أبحث عن أحد من أقاربك العاملين في منشأة تجارية كبرى أو حكومية والذي حضر برنامجاً للتدريب وأسأله عن رأيه في هذا البرنامج ومدى استفادته منه ونواحي القصور والنقص فيه .
- ١١- ماهي أهم مشكلات ونقائص التدريب في مصر ؟

الفصل الثامن عشر

الرضا عن العمل

يختلف العاملون فى مدى رضاهم أو عدم رضاهم عن العمل . ويرجع هذا الاختلاف إلى اختلاف تأثير العوامل التى تسبب رضاهم أو عدم رضاهم عن العمل عليهم ، كما يرجع هذا أيضاً إلى طبيعة الفروق الفردية القائمة بين العاملين . وهذه الفروق الفردية تجعل العاملين يختلفون فيما يريدون إشباعه عن طريق العمل وعن طريق انتمائهم إلى جماعات العمل . فمثلاً العاملون الذين يعانون من سوء الأحوال المادية يهتمهم فى العمل الأجر قبل أى شئ . فى حين يريد العاملون الذين ينتمون إلى طبقات اجتماعية أعلى وميسرين مادياً أن يحقق لهم العمل فرص الترقى والتقدم والمكانة الاجتماعية .

وفى واقع الحياة العملية لا نجد أفراداً راضين تماماً عن أعمالهم ، وفى ذات الوقت قد لا نجد أفراداً آخرين غير راضين بالكلية عن أعمالهم فكل واحد من العاملين توجد نواحي معينة فى العمل تسبب رضاه عن هذا العمل ، وفى الوقت نفسه هناك نواحي أخرى تسبب عدم رضاه . وكل ما تريد المنشأة وإدارتها أن تحققه أن تزيد من قوة العوامل والظروف التى تسبب رضا العاملين عن قوة العوامل والظروف التى تسبب عدم رضاهم فتكون المحصلة هنا فى صالح المهنى . فينعكس هذا على سلوك العاملين فى شكل انتاجية مرتفعة وعلاقات إنسانية جيدة وإنتماء للعمل .

وفى الحياة العملية قد لا نجد أفراداً راضين تماماً عن أعمالهم وقد لا نجد أفراداً غير راضين كلية عن أعمالهم .

ودرجة رضا العاملين تتوقف على مدى طموح كل واحد منهم . فإذا كان

طموح الفرد كبيراً ويريد أن يكون العمل مشبعاً له مادياً وعقلياً ونفسياً واجتماعياً ، فهناك احتمال أكبر لعدم رضاه عن العمل إذا لم يستطع الفرد عن طريق هذا العمل أشباع حاجاته . ولعل سبب عدم رضا الكثير من الشباب عن أعمالهم فى وقتنا الحاضر يرجع إلى زيادة طموحات الشباب وزيادة طلباتهم ، الأمر الذى يعجز الشباب عن تحقيقه عن طريق العمل .

وقد أثبتت الدراسات والبحوث أيضاً أن بعض العاملين من مستوى الإدارة العليا لا يرضون عن أعمالهم إذا لم يحقق لهم هذا العمل حرية التصرف واتخاذ القرار والمكانة الممتازة . وذلك يعكس العاملين فى أدنى درجات السلم الوظيفى والعمال غير المهرة الذين تنحصر معظم طلباتهم من العمل فى الحصول على أجر يشبع حاجاتهم الأساسية ، مع ظروف عمل مناسبة .

وقد تختلف العوامل التى تسبب الرضا وعدم الرضا المهنى من عصر إلى عصر . فمثلاً فى مصر منذ بداية هذا القرن وحتى منتصفه تقريباً كان هدف الكثير من الأفراد ومنتهى أملهم الحصول على الوظيفة الميرى (فى الحكومة أو فى الهيئات العامة المختلفة أو فى وحدات الحكم المحلى) وكان هدف الأفراد من الوظيفة أن تحقق (قيمة ومركز ووظيفة ميرى) . وكان مبعث رضا للأفراد أن يحصلوا على الوظيفة الميرى بالرغم من دخلها المحدود . أما فى الوقت الحاضر فالكثير من الأفراد الذين يلتحقون بالوظيفة الميرى لا يرضون عنها فهى لا تعطيهم القيمة أو المركز أو الدخل الذى يريدون تحقيقه لأنفسهم .

مظاهر الرضا عن العمل :

يمكن أن يستدل على الرضا المهنى للعاملين عن طريق بعض المظاهر التى تتصل بسلوك العاملين فى العمل وعلاقتهم به فمن مظاهر الرضا المهنى ما يأتى :

- ١ - زيادة الانتاج وتحسين مستواه . فالانتاج الوفير يمتار المستوى لا يمكن أن يصدر إلا عن عاملين راضين لدرجة كبيرة من عملهم .
- ٢ - تقليل الفساد والتالف نتيجة اهتمام العاملين بعملهم وتركيزهم على هذا العمل الذى يحبونه ويرضون عنه .
- ٣ - انخفاض معدل دوران العمل Rotation of work فعدم ترك العاملين لأعمالهم فى منشأة ما للعمل فى منشآت أخرى إلا فى حدود ضيقة ولدوافع وأسباب واضحة قوية ، يعنى أن معدل دوران العمل فى المنشأة منخفض ، ويعكس رضا العاملين إلى حد كبير عن أعمالهم . هذا مع فرض أن للعاملين الحرية إلى حد كبير عن أعمالهم . هذا مع فرض أن للعاملين الحرية الكاملة للتنقل فى سوق العمل ومع فرض توافر فرص العمل التى يمكن أن يختار من بينها العاملون إذا كانوا غير راضين عن عملهم الحالى .
- ٤ - انخفاض معدلات الغياب عن العمل . فقد أوضحت الدراسات والبحوث أن العامل الراضى عن عمله عادة ما يتظم فيه ويواظب عليه ولا يتغيب عن العمل إلا لدوافع وأسباب قوية وواضحة .
- ٥ - تطوير العمل وتحسينه فتطوير العمل وتحسينه يتطلب توافر مهارات وخبرات التطوير لدى العاملين ويتطلب أيضاً أن يكونوا راضين عن أعمالهم . لأننا لا نتوقع من العاملين غير الراضين عن العمل الاهتمام بهذا العمل وتطويره وتحسينه .
- ٦ - قلة الشكاوى الحقيقية وكذلك تلك لا تقوم على أساس . فالعامل الذى يرضى عن عمله يتقبل بعض النواحي التى قد لا يوافق عليها ، وعادة ما تقل شكواه . أما العامل الذى لا يرضى عن عمله فقد يشكون من أمور كثيرة فى العمل : حقيقة أو متوهمة .

٧ - قلة الصراعات والمنازعات في العمل . فالرضا المهني يعني أن العامل يحب عمله وبالتالي يحب الذين يتعامل معهم في العمل . فتدعم الروابط الإنسانية وتسود الاتجاهات الموجبة علاقات العاملين بعضهم ببعض وتنشط الاتصالات بينهم ويدعم الفهم المشترك بين مختلف قطاعات العاملين وتقل بالتالي الصراعات والمنازعات .

٨ - دفاع العاملين عن المنشأة التي يعملون فيها ووقوفهم بجانبها يعتبر مظهراً من مظاهر الرضا عن العمل لدى العاملين . فمن مظاهر هذا الرضا أن يهب العاملين لانقاذ المنشأة التي يعملون فيها إذا تعرضت لخطر أو حريق أو تعرض وجودها واستمرارها لأي أخطار .

٩ - المشاركة من جانب العاملين في مختلف الأنشطة في المنشأة وخاصة المشاركة الاختيارية تعكس رضا العاملين عن عملهم وذلك بعكس ما يحدث للعاملين الذين لا يرضون عن أعمالهم حيث - يحجمون عن كل مشاركة .

١٠ - تقل مقاومة العاملين الراضين عن أعمالهم للتغيير الذي تحاول إدارة المنشأة أحدثه لتطوير العمل وتطوير نظمهم خاصة إذا اشترك هؤلاء العاملين في التخطيط لهذا التغيير وأخطروا بهذا التغيير قبل حدوثه بوقت كاف ، وقدم هذا التغيير بأسلوب تدريجي لا طفرة فيه .

١١ - انخفاض حالات السلوك غير السوي بين صفوف العاملين الراضين عن أعمالهم . ومن صور السلوك غير السوي : السلوك العدواني والسلوك الانطوائى والانعزالي والاستسلام لأحلام اليقظة من جانب العاملين وتمويق العمل وتعطيله ونشر الشائعات ... الخ من صور السلوك غير السوي .

١٢- حسن التعامل مع الجمهور الخارجى للمنشأة ، يعتبر أحد مظاهر الرضا عن العمل للعاملين فى هذه المنشأة . وذلك بعكس العاملين غير الراضين عن أعمالهم ، فعادة ما ينعكس ذلك فى صورة عامل سئى مع أفراد الجمهور الخارجى وعدم الصبر على طلباته ومشكلاته .

١٣- الاتجاهات الموجبة عادة ما تسود العاملين الراضين عن عملهم . وهذه الاتجاهات الموجبة الموجهة نحو العمل عادة ما ينقلها العاملون إلى نواح أخرى ، فتصبح اتجاهاتهم موجبة نحو المنشأة التى يعملون فيها ونحو قادتها ونحو زملاء العمل ونحو أفراد الجمهور المتعامل مع المنشأة . . الخ.

العوامل التى تسبب إلى الرضا أو عدم الرضا عن العمل :

هناك عوامل كثيرة تؤدي إلى الرضا عن العمل بين صفوف العاملين ولكن هذه العوامل تختلف فى أهميتها من عامل أو موظف لآخر . فمثلاً الأجر الذى يحصل عليه العامل قد يكون عاملاً هاماً مؤثراً على رضا العامل عن العمل ، وخاصة إذا كان العامل فى أشد الحاجة لهذا الدخل لمواجهة مطالب حياته اليومية وحياة أسرته . ولكن هذا الأجر أو المرتب قد لا يكون له كل هذا التأثير بالنسبة لموظف كبير لديه مدخرات كبيرة ولا يحتاج لهذا الأجر أو المرتب لأشباع حاجاته الأساسية وحاجات أفراد أسرته .

وظروف العمل قد يكون لها تأثيرها على الموظف أو العامل . فمثلاً الظروف المناسبة للعمل تزيد من ارتباط الموظف أو العامل بهذا العمل . ولكن ظروف العمل غير المناسبة قد لا يكون لها تأثير سلبى كبير على رضا هذا الموظف أو العامل عن العمل ، خاصة إذا كان هذا العمل يشبعه مادياً ، أو إذا كان هذا العمل يوافق ميوله ويمكنه من حسن استغلال ملكاته ومواهبه .

ومن بين العوامل الهامة على رضا الموظف أو العامل عن عمله ما يأتى :

١ - الأجر : فالأجر يجب أن يشبع حاجات الموظف أو العامل الفسيولوجية . ويجب أن يكون تقييم أجر العامل أو الموظف على أساس علمي موضوعي . والكثير من العاملين لا يهتمهم الأجر نفسه بقدر ما يهتمهم العدالة في الأجر .

وطرق دفع الأجر قد تسبب رضا أو عدم رضا العاملين عن العمل . فمثلاً الأجر الشهري الثابت قد يرضى عنه قلة من الموظفين «التنابلة» حيث يرى هؤلاء الموظفين أنهم يتساوون مع الموظفين المجددين والمجدين في عملهم . ولكن هذه الطريقة في دفع الأجر لا ترضى مجموعة من العمال المهرة المخلصين في عملهم ، لأنهم يريدون أن تحسب أجورهم على أساس إنجازهم واتجاههم لا على أساس عدد الساعات التي يقضونها في العمل .

٢ - وضع العامل أو الموظف في العمل أو الوظيفة التي تناسبه . ولعل من أهم الأمور التي تسبب الرضا المهني للعامل أو الموظف أن يجد نفسه يقوم بعمل يناسب قدراته وميوله وخبراته وشخصيته وظروفه . فالعامل أو الموظف يمكنه في هذه الحالة النجاح في عمله والتقدم فيه وإثبات وتحقيق ذاته . وقد سبق أن ذكرنا في الفصل الخامس عشر من هذا الكتاب جانباً من الأساليب العلمية لتوجيه العاملين للمناسبات من الأعمال حتى يحققوا نجاحاً فيها ويجنى ثمار ذلك المنشأة التي يعملون فيها والعاملون أنفسهم .

٣ - محتوى العمل : فالرضا المهني يتحقق إذا اتفق محتوى العمل مع قدرات وميول وخبرات العامل فمثلاً الموظف الذي يتمتع بمستوى قدرة عقلية مرتفعة يكون راض عن عمله إذا مكّنه هذا العمل من استغلال طاقاته العقلية ومواهبه وخبراته . في حين قد يرضى عامل أو موظف آخر محدود القدرة العقلية عن عمل محدود في محتواه ويؤدي بأسلوب روتيني متكرر .

٤ - فرص التقدم والترقية : فكل فرد لديه حاجة للتقدم والنجاح ، لذلك عادة ما يكون العاملون أكثر رضا عن الأعمال التى تضمن لهم فرصة التقدم والترقى . على أن يكون هناك طريق واضح ومحدد فى العمل يضمن للمجتهد التقدم والترقية مستقبلاً .

ومن المهم لزيادة الرضا عن العمل بالنسبة للموظف أو العامل أن يعرف ويخطر بباله تقدمه فى العمل أولاً بأول .

٥ - الإشراف : فالأفراد عادة ما يكونون أكثر رضا عن الأعمال التى ليس فيها أضراراً لصيقاً ، لأن العامل يريد أن يشعر بحريته فى العمل ، ولا يريد أشرافاً دقيقاً يحد من حريته فى الحركة والتصرف . وليس معنى ذلك إلغاء الإشراف فالإشراف ضرورى لحسن سير أى عمل وتوجيهه ، على شرط أن يكون المشرف يمتلك خبرات ومهارات الإشراف : الفنية والإنسانية .

وفى الوقت نفسه قد نجد بعض العاملين الذين يرضيهم فى العمل وجود المشرف دائماً بالقرب منهم يرشدهم ويوجههم ويتخذ لهم القرارات الهامة فى العمل .

٦ - بيئة العمل المناسبة : وبيئة العمل المادية والاجتماعية لها تأثيرها الكبير على رضا العاملين عن العمل . وكلما كانت هذه البيئة مناسبة للعامل أو الموظف كلما حقق له هذا قدراً من الرضا المهنى .

ويقصد بالبيئة المادية المكان الذى يؤدى فيه العمل والأثاث المكتبى والآلات والأدوات ووسائل التهوية والإضاءة ... الخ . وكلما كانت بيئة العمل المادية مناسبة ومريحة للعامل كلما قربه هذا من الرضا عن العمل .

وهناك بجانب البيئة المادية ، البيئة الاجتماعية للعمل وهى هامة جداً ولها تأثير كبير على الرضا عن العمل بين صفوف العاملين . ويدخل فى إطار

البيئة الاجتماعية : جماعات العمل التى تتكون من الزملاء فى العمل والرؤساء والمرؤوسين وأفراد الجمهور والتى عادة ما يقضى معهم الموظف أو العامل ساعات يوم العمل . ويدخل فى إطار البيئة الاجتماعية أيضاً جماعات العمل غير الرسمية (الشلل) التى تتكون فى العمل ويشعر العاملون بالارتياح عند قضائهم مع أفراد هذه الجماعات غير الرسمية بعض الوقت . وعادة ما يحس هؤلاء العاملون بالقيمة كما أنهم قد يحصلون على بعض المعلومات التى تتعلق بالعمل عن طريق هذه الجماعات غير الرسمية . وهذه المعلومات التى يحصلون عليها قد عجزوا عن الحصول عليها عن طريق شبكة الاتصالات الرسمية فى المنشأة وعن طريق جماعات العمل الرسمية .

٧ - أدراك العامل أو الموظف لأهمية العمل الذى يقوم به يعتبر عاملاً من العوامل الهامة المؤثرة على الرضا المهنى . وكلما كان العمل محسوساً ولمسواً كلما أحس العامل أو الموظف بقيمة العمل الذى يقوم به .

٨ - القيمة التى يعطيها المجتمع لمختلف الأعمال : فالعامل الصناعى الذى يقوم بالعمل اليدوى يمكن أن يكون أكثر رضا عن عمله إذا أعطى المجتمع الذى يعيش فيه هذا العامل قيمة كبيرة للعمل اليدوى ، ولم ينظر هذا المجتمع نظرة منخفضة للعمل اليدوى .

وبالمثل فإن المعلمين فى مصر يمكن أن تزيد من رضاهم عن عملهم إذا بصروا بقيمة العمل الذى يقومون به وأدركوا أنهم يتسمون إلى أشرف مهنة . فالأنبياء جميعاً ما هم فى الواقع إلا معلمون يحمل كل واحد منهم رسالة سامية لتوجيه وهداية البشر . ويزيد من رضا المعلمين عن عملهم إذا وضع تحت بصريهم وأدراكهم حديث النبى ﷺ : «إنما بعثت معلماً» . وإذا علموا بأن المسيح عليه السلام كان يتادى بالمعلم بواسطة قومه وتلاميذته وحواريه .

وإن كان هذا لا يمنع من أن تدخل التحسين على أجر المعلم وظروف العمل دعماً لرضاه المهني ، وحافزاً للشباب الممتاز على الدخول في مهنة التدريس والتعليم .

٨ - ساعات العمل . أثبتت الدراسات والبحوث أن ساعات العمل لها تأثيرها على الرضا المهني . فمثلاً ساعات العمل المعقولة مع فترات راحة مناسبة أثناء يوم العمل مع أجازات أسبوعية وسنوية يروح فيها العامل أو الموظف عن نفسه ، تؤدي إلى قدر من الرضا عن العمل . وذلك بعكس ساعات العمل الطويلة المرهقة وغير المنتظمة أو العمل الذي يؤدي في أي وقت من الليل أو النهار ، مثل هذه الأعمال قد تسبب عدم الرضا عن العمل . ولكن يمكن مواجهة هذا الأثر السالب لسوء تنظيم ساعات العمل وذلك بأن يشجع العمل العامل مادياً وعقلياً واجتماعياً مع توفير ظروف عمل مناسبة . . . الخ . فهذه الأسباب التي يحققها العمل تجعل العامل يتقبل ساعات العمل الطويلة والموزعة توزيعاً لا يناسب العامل .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

- ١ - وضح كيف يمكن أن تتغير العوامل التى تؤدى إلى الرضا عن العمل بمرور السنوات فى مجتمع معين ، مدعماً اجابتك بأمثلة من مجتمعنا المصرى .
- ٢ - للرضا عن العمل مظاهر سلوكية كثيرة . أعرض بعض مظاهر رضا العاملين عن عملهم من واقع سلوكهم وتصرفاتهم فى العمل .
- ٣ - وضح العلاقة بين كل مما يأتى والرضا عن العمل :
 - (أ) الانتاج : مكه ومستواه .
 - (ب) دوران العمل .
 - (ج) دفاع العاملين عن منشأتهم وقت المخاطر والأزمات .
- ٤ - هناك عوامل كثيرة تؤثر على رضا العاملين عن عملهم . أعرض ستة من هذه العوامل الهامة .
- ٥ - وضح العلاقة بين أجر العامل والموظف ورضاه عن عمله .
- ٦ - يعتبر توجيه العامل أو الموظف للعمل الذى يناسبه أحد العوامل الهامة لرضاه عن هذا العمل . وضح رأيك فى هذه العبارة .
- ٧ - كلما زاد مستوى طموح الشباب فى الحياة كلما زاد احتمال عدم رضاهم المهنى . أشرح هذه العبارة ووضح موقفك منها فى ضوء ظروفنا الحاضرة.

محتويات الكتاب
القسم الأول
العلوم السلوكية :
مدخل لفهم سلوك الانسان

الصفحة

٧	مقدمة الكتاب :
٩	الفصل الأول : العصر الحديث وتأثيره على سلوك الانسان
٣٠	الفصل الثاني : السلوك وطبيعته وعناصره المختلفة
٥٣	الفصل الثالث : أهداف وأهمية دراسة السلوك لمختلف الفئات
	الفصل الرابع : مدخلات السلوك (أحاساس الفرد وأدراكه للمثيرات المحيطة به)
٧١	الفصل الخامس : قدرات الانسان (أمكانية القيام بسلوك معين)
٩٧	الفصل السادس : الذكاء والقدرات العقلية الخاصة : ماهيتها وأثرها على السلوك
١٠٩	الفصل السابع : الميول وتيسير السلوك مع التركيز على الميول المهنية
١٤٠	الفصل الثامن : العوامل الوراثية والبيئة المؤثرة على سلوك الانسان
١٥٣	الفصل التاسع : دوافع وحاجات الانسان
١٨٢	الفصل العاشر : الاتجاهات كدافع وموجه للسلوك
١٩٩	الفصل الحادي عشر : منع دوافع الأفراد من الأشباع
٢١٨	الفصل الثاني عشر : التعلم وتعديل السلوك
٢٥٠	الفصل الثالث عشر : التفكير كسابق وملامح ولاحق لكل سلوك
٢٨٤	
٤٠٧	

القسم الثاني
العلوم السلوكية :
وتطبيقاتها في مجالات العمل المختلفة

الصفحة

٣١٧	الفصل الرابع عشر : السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد في العمل) . . .
٣٣٠	الفصل الخامس عشر : العمل وأثره على السلوك
٣٤٤	الفصل السادس عشر : توجيه العاملين للأعمال التي تناسبهم
٣٦١	الفصل السابع عشر : تنمية السلوك في مجال العمل
٣٩٧	الفصل الثامن عشر : الرضا عن العمل
٤٠٧	محتويات الكتاب :

١٥- من أمثلة السلوك غير السوى للعاملين فى العمل ما يأتى :

- (أ)
- (ب)
- (جـ)
- (د)

١٦- زيادة معدل دوران العمل وزيادة سرعة تغيير العاملين لأعمالهم وتركهم العمل فى منشأة ما وذلك لعمل منشأة أخرى قد يرجع إلى

- (أ)
- (ب)
- (جـ)
- (د)
- (هـ)
- (و)

(ج)

(د)

١٢- يمكن أن تزيد من حوافز التدريب وزيادة إقبال العاملين على برامج التدريب التي تعقد أثناء العمل عن طريق .

(أ)

(ب)

(ج)

(د)

١٣- اضرب خمسة أمثلة لوقت يكون غير مناسب لتدريب العاملين

(أ)

(ب)

(ج)

(د)

(هـ)

١٤- من مظاهر رضا العاملين عن أعمالهم ما يأتي

(أ)

(ب)

(ج)

(د)

(هـ)

(و)

(ز)

٩- اعرض ثلاثة من أساليب التدريب التي تصلح أكثر من غيرها في تدريب الفئات الآتية .

المديرون ، الأساليب هي :

- (أ)
- (ب) ..
- (ج) ..

العمال الصناعيون ، الأساليب هي

- (أ) ..
- (ب) ..
- (ج) ..

المعينون الجدد في الوظائف الإدارية ، الأساليب هي

- (أ) ..
- (ب) ..
- (ج) ..

١٠- من أهم مبادئ التعلم المطبقة في مجال تدريب وتنمية العاملين هي

- (أ) ..
- (ب) ..
- (ج) ..
- (د) ..

١١- تمثل قيمة التدريب بالنسبة للفرد المتدرب في الآتى

- (أ) ..
- (ب) ..

٦- عادة ما تتضمن قائمة تحليل وتقويم الفرد المستخدمة في توجيه الفرد المناسب من المهن والأعمال - ما يأتي من عناصر .

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)
- (هـ)
- (و)
- (ز)

٧- يتمكن القائمين على المقابلة الشخصية لطالب الوظيفة من التعرف على الجوانب الآتية :

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)

٨- من أنواع وأشكال برامج تدريب وتنمية العاملين في مختلف المنشآت الحكومية العامة والخاصة ما يأتي .

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)
- (هـ)
- (و)

٢- أهم المزايا التي يحققها السلوك التنظيمي للعمل والعاملين هي .

- (أ) .
- (ب)
- (ج)
- (د)
- (هـ)
- (و)
- (ز)

٤- القيود التي يضعها السلوك التنظيمي على تصرفات العاملين وأفعالهم في العمل تتمثل في

- (أ) .
- (ب)
- (ج)
- (د)
- (هـ)
- (و)

٥- للعمل أثر كبير على الفرد وعلى سلوكه ، ومن أهم هذه الآثار

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)

الاختبار الثالث

إختبار التكميل

هذا الاختبار يتطلب منك الاستجابة المحددة والحررة أحياناً لبعض الأسئلة والعبارات . وهذه المعلومات التي تذكرها قد تكون موجودة في الكتاب الذي تدرسه أو قد تعرضها من واقع خبراتك وممارساتك في الحياة أو من واقع قراءاتك الحررة . ضع إجابتك في المكان المخصص لذلك بإختصار دون الدخول في شرح أو تفصيل ، مكتفياً بعرض العناصر الرئيسية للموضوع .

وفيما يلي أسئلة الاختبار

١- من أهم ما يميز السلك التنظيمي للأفراد ما يأتي

(أ)

(ب)

(ج)

(د)

(هـ)

(و)

(ز)

٢- أعرض خمسة من الفروق الهامة بين القيادة الديمقراطية والقيادة الاستبدادية مبيناً أثرها على أفراد الجماعة وعلى سلوكهم وإنتاجهم .

(أ)

(ب)

(ج)

(د)

(هـ)

٣- القيادة الديمقراطية لها تأثير موجب على سلوك جماعة العمل وعلى علاقات العمل والعلاقات الإنسانية عموماً ، وضح بعض جوانب هذا التأثير .

٤- يرى بعض رؤساء العمل أن اختلاف رأى العاملين حول بعض المسائل والقضايا المتصلة بالعمل يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد ، كما أنهم يرفضون أية أفكار غير تقليدية من جانب العاملين لحل المشكلات التى تعرض للعمل والإنتاج .
هل توافق على سلوك هؤلاء الرؤساء ؟ ولماذا ؟

٥- اعرض بعض القيود والحدود فى العمل التى تراها هامة ولها تأثيرها السالب على سلوك العاملين وعلى قدرتهم على التفكير المنطوق والخلق .

٦- قدم بعض مقترحات تؤدى - فى حالة الأخذ بها إلى تشجيع العاملين على التفكير الابتكارى فى مختلف المسائل والمشاكل والأمور التى تعرض لهم فى العمل

يجمعون كل السلطات والمسئوليات في أيديهم ولا يتركون لتابعيهم من العاملين إلا الفتات من السلطة والمسئولية . الأمر الذي يجعل الكثير من هؤلاء التابعين في بطاله مقبعه لأن كل الأمور المتصلة بالعمل في يد الرئيس الكبير كما أنهم عادة ما يقومون بالأعمال الروتينية المحدودة ، التي لا تحتاج منهم فكراً خلافاً ولا حتى مجرد التفكير المعتاد .

وقضى المجتمعون جزءاً كبيراً من وقت الاجتماع في تحديد السلوك التنظيمي داخل المنشأة وعدم قدرة هذا السلوك أحياناً على إتاحة الفرصة للعاملين على استغلال قدراتهم وملكاتهم ومواهبهم في تطوير العمل والإنتاج

وقد توصل المجتمعون في نهاية إجتماعهم إلى بعض مقترحات تقلل من القيود المفروضة على وتصرفات وفكر العاملين في العمل مع تشجيع العاملين على التفكير الابتكاري .

اسئلة على الحالة :

١- القوانين واللوائح والنظم المحددة والمقيدة لسلوك العاملين في العمل إنما وضعت أساساً لمصلحة العاملين والعمل اشرح ذلك

٢- تفويض الرؤساء لعدد كبير من سلطاتهم واختصاصاتهم في العمل له تأثير مفيد للغاية على سلوك العاملين وعلى قدرتهم على التفكير وتطوير العمل ، تصور كيف يمكن أن يتحقق ذلك

الحالة الثانية

السلوك التنظيمي والتفكير الابتكاري

داخل منظمات الأعمال

فى واحدة من جلسات التى تعقد فى إحدى المنشآت الصناعية الكبرى ، يجتمع دورياً رؤساء الأقسام فى جميع قطاعات المنشأة القطاع الصناعى والتجارى والمبيعات وشئون الأفراد - والشئون المالية والعلاقات العامة وغيرهم لمناقشة المشكلات التى تواجه العمل وتعطل وتعوق مسيرة العمل الجيد والإنتاج وإزدهار المنشأة . وكان يحضر هذه الاجتماعات قادة ورؤساء القطاعات حتى يتم تبادل الرأى بين القادة وبين رؤساء الأقسام الذين عادة ما يطلق عليهم علمياً صانعى الإنتاجية والروح المعنوية فى المنشأة . نظراً لاتصالهم المباشر بالقواعد العاملة .

وقد دارت معظم مناقشات هذه الجلسة فى كيفية تنمية التفكير الابتكاري بين صفوف العاملين حتى تجد المنشأة حلاً لمبتكرة لمشكلاتها مثل مشكلة نقص المبيعات ومشكلة التمويل ومشكلة تطوير العمل والإنتاج وتحسينه وتجويده ، وكذلك مشكلة الحصول على عماله مدربة ذات كفاية عالية ... إلخ من مشكلات وهموم منشأتهم التى تسعى لتثبيت أقدامها فى سوق يتسم بقدر كبير من المنافسة الحرة فى عصر العولمة .

وقد شكوا الكثير من رؤساء الأقسام الحاضرين من أن قيود التنظيم والسلوك التنظيمي داخل المنشأة وهو ذلك السلوك المحكوم بالقوانين والنظم واللوائح والإجراءات المقررة لكل عمل ، تعتبر قيداً كبيراً على سلوك العاملين وعلى تفكيرهم وإمكانيات الخلق والإبداع فى العمل .

وقد ذكر الكثير من العاملين أن هذه النظم الموضوعية لتيسير وتسيير العمل الهدف الأساسى منها توفير جهد ووقت العامل أو الموظف لأنه يتصرف فى حدود مقررة ومقننة ومحددة له مسبقاً وبذلك فإن الموظف لا يحتاج كثيراً لبذل الجهد أو التفكير أو التجديد فى كل أمر أو شأن يعرض له فى العمل . وقد أدى هذا - طبعاً عن غير قصد إلى إصابة الكثير من العاملين بالروتينية والسأم والملل . وترك الكثير منهم جانباً إعمال عقولهم وفكرهم فى كل ما يعرض لهم من مشاكل ومسائل وقضايا فى العمل .

ومن المسائل التى عرضت أثناء الاجتماع أن معظم رؤساء العمل الكبار عادة ما

٢- ما هي حاجات العاملين التي يريدون إشباعها عن طريق العمل ؟

٣- ما رأيك فيما يقال من أن الشائعات تزدهر في ظل نقص المعلومات التي تصل للعاملين بالطرق الرسمية ؟

٤- النزعات العنوانية من جانب العاملين وكذلك إنعزال بعضهم عادة ما يكون من نواتج الإحباط الذي يعاني منه العاملون في العمل أوفى خارجه ، ما رأيك في هذه العبارة ؟

٥- قدم بعض مقترحات تؤدي إلى زيادة إلتواء العاملين في الشركة المذكورة سابقاً لأعمالهم .

الاختبار الثاني دراسة حالات سلوكية

أجب عن الاسئلة التى على كل حالة من الحالات الآتية

الحالة الاولى لماذا يتركون اعمالهم ؟

تأسست شركة عبد ا > داوود للطباعة والنشر عام ١٩٧٥ ، وتقدم منتجات ورقية ومطبوعات متنوعة للسوق المصرية ، واستطاعت أن تستحوذ على نصيب كبير من السوق وتحقق أرباحاً مرتفعة خلال سنوات قليلة من نشاطها .

وفى عام ١٩٨٠ لوحظ أن هناك أعداداً كبيرة من العاملين من نوى الكفاية المرتفعة فنياً وإدارياً قد تركت العمل بالشركة والتحقّت بشركات وأعمال أخرى

وقد شغلت هذه الظاهرة المدير الجديد للشركة خاصة عدم إنتماء العاملين للشركة التى يعملون فيها وذلك بجانب كثرة معدلات الغياب عن العمل وانتشار الشائعات وسيادة النزعات العدوانية بين صفوف العاملين ، وإنعزال عدد من هؤلاء العاملين وعدم مشاركتهم بإيجابية فى مختلف الأنشطة التى تجري بالمنشأة

وقد شكل المدير الجديد لجنة لتحديد المشكلة والتعرف على العوامل التى تؤدى إلى المظاهر غير السوية السابق الإشارة إليها ، وقد ارجعت اللجنة ذلك إلى نمط القيادة غير الرشيدة ونظم الحوافز غير الجيدة . وعدم وجود فرص كافية للترقى داخل العمل ، وشعور بعض العاملين بالملل والرتابة فى العمل . وعدم تعريف العاملين بما يجرى داخل المنشأة من أمور تهمهم إلخ

اسئلة على الحالة :

١- هل الأجر والحافز المادى وحده كاف لرفع الروح المعنوية للعاملين وتحقيق إنتمائهم للمنشأة ؟

١٥- قلت الضغوط على العمال في حياتهم الخاصة في الوقت الحاضر بالمقارنة
بالماضى

١٦- يمكن مواجهة السأم والملل الذى يعانى منه عمال الصناعة بطرق مختلفة فى وقتنا
الحاضر .

١٧- التعب الذى يعانى منه العامل فى العمل يرجع لأسباب عضوية فسيولوجية وليس
للنواحي النفسية دخل فيه

١٨- تقل إصابات العمل بالنسبة للعمال فى سن الشباب المبكر

١٩- يعتبر إنخفاض معدل دوران العمل أحد المظاهر الهامة للرضا المهنى للعاملين

٢٠- العلاقة وثيقة بين أجر العامل من العمل ومدى كفايته من إتباع حاجات العامل
وبين رضا العامل عن هذا العمل .

١٠- عناصر الخدمة التدريبية هي المدرب والمتدرب فقط .

.....

.....

.....

١١- يصلح أسلوب المحاضرة في تدريب المديرين دون غيرهم .

.....

.....

.....

١٢- هناك فئات من العاملين مثل القادة الإداريين لا يحتاجون كثيراً للتدريب والتنمية نظراً لخبراتهم الكثيرة والمتعددة .

.....

.....

.....

١٣- لابد من تنوع أساليب تدريب وتنمية العاملين في العمل باختلاف نوعية العاملين وبإختلاف مستوياتهم الوظيفية .

.....

.....

.....

١٤- مكافأة وحفز المتدربين ليست من الأمور الهامة لنجاح العملية التدريبية نظراً لأهمية التدريب بالنسبة للمتدربين

.....

.....

.....

٥- في العصر الحديث يشتق الأفراد مكانتهم الاجتماعية ومركزهم الأدبي عن طريق العمل الذي يقومون به .

.....
.....
.....

٦- المزاوجة والتوفيق بين الفرد وبين العمل الذي يقوم به يعتبر أساس النجاح المهني بالنسبة للفرد .

.....
.....
.....

٧- ظروف العمل الذي يؤديه العامل تختلف من عمل لآخر .

.....
.....
.....

٨- حتى يومنا هذا لا يوجد أسلوب علمي لقياس ودراسة شخصية العامل أو الموظف المتقدم لشغل وظيفة معينة .

.....
.....
.....

٩- الوقت المناسب لتدريب العاملين يتمثل في التوفيق بين وقت التدريب وظروف العامل في العمل دون مراعاة أمور أخرى تتصل بظروف العامل وأحواله الخاصة

.....
.....
.....

الاختبار الاول

إختبار الصواب والخطأ

فيما يلي عدد من العبارات التي تتضمن أفكاراً ومعلومات سلوكية بعضها صحيح وبعضها خطأ . والمطلوب أن تحدد موقفك من كل جملة أو عبارة . وتذكر ما إذا كانت الفكرة أو المعلومة التي تتضمنها صحيحة أو خطأ . وأن تذكر وتوضح وتشرح سبب صحتها أو خطئها فيما لا يزيد عن ثلاثة أسطر .

وفيما يلي الجمل والعبارات التي تتضمن بعض الأفكار والمعلومات السلوكية ، إذا كانت صحيحة ضع علامة \vee بجانب رقم السؤال ، وإذا كانت خطأ ضع علامة \times .

١- يهتم السلوك التنظيمي للعاملين في مختلف المنشآت بالتأكيد على مسئولياتهم وبيانها بالتفصيل مع إغفال سلطاتهم في العمل .

.....
.....
.....

٢- في ظل القيادة الاستبدادية تزيد النزعات العدوانية بين صفوف العاملين .

.....
.....
.....

٣- يؤدي السلوك التنظيمي إلى توفير وقت وجهد العاملين ويسهل عليهم إتخاذ القرارات اليومية ذات الطابع الروتيني .

.....
.....
.....

٤- العمل الذي يقوم به الفرد ليس له إلا تأثير قليل على التكيف العام للفرد .

.....
.....
.....

عزيزى الطالب ..

تتضمن هذه الكراسة مجموعة من التطبيقات المتدرجة عن كل فصل من فصول منهج العلوم السلوكية بغرض إكسابك القدرات والمهارات اللازمة للتمكن من هذه المادة ، والتفوق فى الإمتحان فى نهاية العام بإذن الله .

وعليك عزيزى الطالب :

لكى تحقق هذا الهدف أن تراعى مايلي

- ١- المواظبة على حضور المحاضرات .
- ٢- حل التطبيقات المتعلقة بكل درس عقب قيام الأستاذ بالشرح ومناقشته فى المشكلات التى تقابلك .
- ٣- تقديم التطبيقات أولاً بأول إلى أستاذ المادة .
- ٤- سوف يكون لحسن الخط والترتيب وصحة الحل وتقديم التطبيقات فى الموعد الذى يحدده الأستاذ أثر كبير فى تقدير الدرجات

مع أطيب التمنيات بالنجاح والتوفيق ...

(*) لا يجوز إطلاقاً إعادة طبع أو تصوير أى جزء من هذه التدريبات بأى شكل أو بأية وسيلة آلية أو إلكترونية .

وزارة التعليم العالي
المعهد الفني التجاري بـ
كراسة التطبيقات
المادة : العلوم السلوكية
العام الدراسي : ٢٠٠١/٢٠٠٢ م

الاسم :
رقم الجلوس :

خصص هذا التطبيق للتدريب على : اختبارات الفصول من الاول إلى آخر
السابع من كتاب العلوم السلوكية

إسم الطالب :

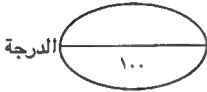
رقم الجلوس :

رقم المجموعة :

رقم القسم :

أسم أستاذ المادة :

أسم أستاذ المحاضرة :



الاختبار	درجة الاختبار	درجة الطالب
الأول	٣٠	
الثاني	٤٠	
الثالث	٣٠	
المجموع	١٠٠	

(*) يمكن للطالب أن يستعين في الإجابة بلوراق خارجية عند
الاحتياج ، على أن ترفق بكراسة التطبيق .

١٥- اعرض بعض المعوقات التي تعطل إنطلاقك لفكرك واستغلال قدراتك العقلية بالكامل وذلك أثناء دراستك بالمعهد الفني التجارى الذى تنتمى إليه والمعوقات هى:

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)
- (هـ)
- (و)

- (د)
- (هـ)
- (و)
- (ز)

١٣- الشروط الأساسية لعملية التعلم من جانب الفرد هي

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)

١٤- من التجارب الرئيسية التي أجريت في مجال عملية التعلم ونتج عنها ظهور نظريات للتعلم ما يأتي (اشرح التجربة باختصار) .

- (أ) نظرية الارتباط الشرطي والتجربة هي

.....

.....

.....

(ب) نظرية التعلم بطريق المحاولة والخطأ والتجربة هي

.....

.....

.....

(ج) نظرية المجال والجشتالت والتجربة هي

.....

.....

.....

١٠- من أمثلة صراع الاقدام (صراع سمعاء الحظ) ما يأتي .

- (أ)
 (ب)
 (ج)
 (د)

١١- من أهم العوامل التي تصنع وتكون اتجاهات الأفراد ما يأتي :

- (أ)
 (ب)
 (ج)
 (د)
 (هـ)
 (و)
 (ز)
 (ح)
 (ط)
 (ي)

١٢- الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التي تسود الفرد وتؤثر بالسلب على سلوكه وعلاقاته بالآخرين من أمثلتها :

- (أ)
 (ب)
 (ج)

- (ج)
 (د)
 (هـ)
 (و)

٧- كيف تتصرف إذا منعت بعض دوافعك الهامة من الإشباع . اذكر أمثلة لدوافع منعت أولم تتمكن من إشباعها وأسلوبك في مواجهتها ذلك .

- (أ)
 (ب)
 (ج)
 (د)
 (هـ)

٨- اعرض خمسة مواقف أحببت فيها وكنت أنت نفسك السبب الرئيسي فيما عانيت من إحباط

- (أ)
 (ب)
 (ج)
 (د)

٩- من أمثلة صراع الاحجام في الحياة العملية (اذكر أربعة أمثلة) .

- (أ)
 (ب)
 (ج)
 (د)

٣- من الجماعات الهامة التي يحيا فيها الفرد ويتعامل ويتعايش معها ما يأتى

- (أ)
 (ب)
 (ج)
 (د)
 (هـ)
 (و)
 (ز)

٤- من أمثلة جرائم أفراد الطبقة المتوسطة ما يأتى

- (أ)
 (ب)
 (ج)
 (د)

٥- من أمثلة جرائم أفراد الطبقة الدنيا ما يأتى

- (أ)
 (ب)
 (ج)
 (د)

٦- اذكر بعض الدوافع الهامة التي تحرك سلوكك فى حياتك اليومية .

- (أ)
 (ب)

الاختبار الثالث

إختبار التكميل

هذا الاختبار يتطلب منك الاستجابة المحددة والحررة أحياناً لبعض الأسئلة والعبارات . وهذه المعلومات التي تذكرها قد تكون موجودة في الكتاب الذي ندرسه أو قد تعرضها من واقع خبراتك وممارساتك في الحياة أو من واقع قراءاتك الحرة . ضع إجابتك في المكان المخصص لذلك بإختصار دون الدخول في شرح أو تفصيل ، مكتفياً بعرض العناصر الرئيسية للموضوع .

وفيما يلي أسئلة الاختبار

١- من السمات والصفات الهامة التي يرثها الفرد ويكون لها تأثير كبير على سلوكه ما يأتي

- (أ)
- (ب)
- (جـ)
- (د)

٢- لثقافة المجتمع التي يحيا في ظلها الأفراد تأثير كبير على سلوكهم وتصرفاتهم . وتتمثل بعض جوانب هذا التأثير في الآتي

- (أ)
- (ب)
- (جـ)
- (د)
- (هـ)
- (و)

٣- هل الإتجاهات كلها مكتسبة ؟ وهل يمكن تعديل وتغيير هذه الإتجاهات السالبة غير المرغوب فيها ؟

.....

٤- ماذا يقصد بنقل الإتجاهات Transfer of attitudes ؟ وهل يمكن أن تنتقل إتجاهات العاملين السالبة نحو قادتهم إلى إتجاهات سالبة نحو المنشأة ونحو الجمهور المتعامل مع المنشأة ؟

.....

٥- كيف يمكن التعرف على إتجاهات العاملين نحو المنشأة ونحو قيادتها ونحو نظم العمل بأسلوب علمي ؟

.....

الحالة الثانية

الإتجاهات السالبة

التي تسود العاملين

فى إحدى المنشآت الكبرى كان قدر كبير من الإتجاهات السالبة يسود العاملين . وكانت هذه الإتجاهات السالبة تتمثل فى عدم رضا العاملين عن المنشأة التى يعملون فيها وعن قيادات هذه المنشأة . وكان بع العاملين المكتبيين ينقلون هذا الإتجاه السالب غير المرغوب فيه أحياناً إلى أفراد الجمهور الذين يتعاملون معه ، فيسيئون معاملته ويمطون مصالحه ويغلظون له القول .

وكانت هذه الإتجاهات السالبة تظهر أيضاً فى شكل رغبة من جانب بعض العاملين فى تغيير أعمالهم ومحاولة الحصول على عمل فى منشآت أخرى ، وفى شكل انتشار الشائعات الضارة فى شكل تفسير لكل سلوك يصدر عن قادة المنشأة تفسيراً خاطئاً حتى ولو كان هذا السلوك يهدف لصالح المنشأة وصالح العاملين .

وهذه الإتجاهات السالبة أدت إلى انتشار الشائعات والقلق وإلى خفض الروح المعنوية للعاملين وإنخفاض إنتاجيتهم .

(مسئلة على الحالة :

١- ما رأيك فى الأسباب التى قد تخلق الاتجاهات السالبة وغير المرغوب فيها بين صفوف العاملين ؟

.....

٢- هل تعتقد أن لقادة المنشأة دوراً فى خلق مثل هذه الإتجاهات السالبة بين صفوف العاملين ؟

.....

٦- سلوك الإنسان هل يمكن تعديله أو تغييره وتطوره؟ وكيف يتحقق ذلك؟

١. ... ٢. ... ٣. ... ٤. ... ٥. ... ٦. ... ٧. ... ٨. ... ٩. ... ١٠. ... ١١. ... ١٢. ... ١٣. ... ١٤. ... ١٥. ... ١٦. ... ١٧. ... ١٨. ... ١٩. ... ٢٠. ... ٢١. ... ٢٢. ... ٢٣. ... ٢٤. ... ٢٥. ... ٢٦. ... ٢٧. ... ٢٨. ... ٢٩. ... ٣٠. ... ٣١. ... ٣٢. ... ٣٣. ... ٣٤. ... ٣٥. ... ٣٦. ... ٣٧. ... ٣٨. ... ٣٩. ... ٤٠. ... ٤١. ... ٤٢. ... ٤٣. ... ٤٤. ... ٤٥. ... ٤٦. ... ٤٧. ... ٤٨. ... ٤٩. ... ٥٠. ... ٥١. ... ٥٢. ... ٥٣. ... ٥٤. ... ٥٥. ... ٥٦. ... ٥٧. ... ٥٨. ... ٥٩. ... ٦٠. ... ٦١. ... ٦٢. ... ٦٣. ... ٦٤. ... ٦٥. ... ٦٦. ... ٦٧. ... ٦٨. ... ٦٩. ... ٧٠. ... ٧١. ... ٧٢. ... ٧٣. ... ٧٤. ... ٧٥. ... ٧٦. ... ٧٧. ... ٧٨. ... ٧٩. ... ٨٠. ... ٨١. ... ٨٢. ... ٨٣. ... ٨٤. ... ٨٥. ... ٨٦. ... ٨٧. ... ٨٨. ... ٨٩. ... ٩٠. ... ٩١. ... ٩٢. ... ٩٣. ... ٩٤. ... ٩٥. ... ٩٦. ... ٩٧. ... ٩٨. ... ٩٩. ... ١٠٠. ...

(سئلة على الحالة :

١- الإنسان مخير فى نواحي كثيرة من حياته وسلوكه وذلك بعكس الحيوان وضح رأيك فى العبارة السابقة .

.....
.....
.....

٢- ما هى بعض النواحي الوراثية التى لها تأثير كبير على سلوك الأفراد وتصرفاتهم ؟

.....
.....
.....

٣- اذكر بعض النواحي البيئية الهامة والعامة التى لها تأثيرها الواضح على سلوك الأفراد وأفعالهم .

.....
.....
.....

٤- اذكر ثلاثة أمثلة لسلوك يعتبر سويًا إذا صدر عن فرد فى سن معينة ويعتبر نفس السلوك غير سوى إذا صدر عن نفس الفرد فى سن أخرى .

.....
.....
.....

٥- ما هى أهم المعايير التى يمكن على أساسها الحكم بأن السلوك سويًا أو غير سوى ؟

.....
.....
.....

الاختبار الثاني دراسة حالات سلوكية

الحالة الأولى ندوة عن قضايا هامة للسلوك

فى إحدى الندوات التى عقدت لعدد من العاملين فى منشأة كبرى ضمن أحد البرامج التدريبية ، دارت هذه الندوة حول بعض قضايا سلوك الإنسان الهامة . ومن بين هذه القضايا ما مدى مسئولية الإنسان عن أفعاله وتصرفاته . وقد كان الإجماع على أن الإنسان مخير ويستخدم مثله فى معظم سلوكه ولكنه مسير فى نواحي محددة ومحدودة ، وكان من بين القضايا التى أثارت أيضاً فى الندوة مدى تأثير الوراثة والبيئة على سلوك الأفراد ، وكذلك مدى إمكانية تعديل وتغيير وتطوير نواحي مختلفة من سلوك الإنسان .

وقد كان من بين الموضوعات الهامة التى أثارت فى الندوة المعايير التى يمكن من طريقها الحكم بأن سلوكاً معيناً يعتبر سوياً أو غير سوى ، وأشكال من السلوك تعتبر سوية فى سن معينة وتعتبر غير سوية إذا صدرت عن الفرد فى سن أخرى ، ومن أمثلة ذلك مواجهة الموظف لأى موقف محبط بقدر كبير من الغضب يعتبر سلوكاً طفولياً ويدل على عدم ثباته وإنزائه الانفعالى ، وكذلك بكاء الرجل بكاء شديداً كلما واجه مشكلة أو صعوبة كبيرة أو موقف مخزن فى حياته . وهذا السلوك يعتبر سوياً إذا صدر عنهما فى مرحلة الطفولة .

وقد دارت مناقشات هامة وثرية حول مختلف قضايا السلوك الهامة والتى تهم الإنسان العادى وتهم أكثر العاملين قادة كانوا أم تابعين سعياً وراء تطوير وتحسين سلوك الأفراد فى العمل وخارجه .

١٦- التجارب الأولى التي أجريت على الحيوان وكانت أساساً لنظرية التعلم الشخصي أجريت على القطة .

.....
.....
.....

١٧- الهضبة في منحني التعلم تعتبر مرحلة وفترة يمر بها المتعلم لا يحدث فيها تحسناً ملحوظاً في عملية التعلم بالرغم مما يبذله المتعلم من جهد في عملية التعلم .

.....
.....
.....

١٨- يحسن إذا أراد شخص ما تعلم قيادة السيارة في عشرين ساعة مثلاً أن يجمع هذه الساعات في أيام أربعة بدلاً من توزيعها على عشرة أيام متباعدة بعض الشيء.

.....
.....
.....

١٩- التفكير الابتكاري من جانب بعض الأفراد عادة ما يأتي بحلول مبتكرة أو أفكار أو أشياء أو طرق حياة جديدة .

.....
.....
.....

٢٠- لكي يشجع رئيس العمل العاملين معه علي التفكير الابتكاري في مجال العمل يجب ألا يسمح لهم يتضییع وقتهم وجهدهم في عرض أفكار تختلف عما أجمع عليه أفراد جماعة العمل .

.....
.....
.....

١١- أبسط أنواع الصراع وأقلها إيلاًماً وإزعاجاً للفرد هو صراع الاحجام .

١٢- حسب نظرية مكوجل للفرايز يعتبر الوجدان أهم عنصر من عناصر الغريزة لأنه يميز غريزة عن أخرى .

١٣- لا يقبل أحد أن يكون الفرد نفسه السبب الأساسى فيما يعانیه أحياناً من إحباط .

١٤- عملية التعلم بالنسبة للأفراد عملية مستمرة من المهد إلى اللحد .

١٥- أهم شروط التعلم الممارسة وبذل الجهد من جانب الفرد ، أما التضج فليس له أهمية فى هذا المجال .

٥- عادة ما يواجه جميع الأفراد بالإحباط الذي يعانون منه بأسلوب واحد .

014	070000 00 00000001 0	0100	10	000	10	0	000000
0	00 0000000000000000 00 0 0 100	000	0 0100	0010	0 100	0001 0 0 100	
0	0 0 00 0000 100 100000	100 0	0	0000	0	0 100000	0

٦- الاتجاهات التي تسود الأفراد كلها مكتسبة ومتعلمة وليس للوراثة دخل في صنعها

[illegible]

٧- الاتجاهات التي اكتسبها الفرد لا يمكن تغييرها علمياً الاطلاق .

[illegible]

٨- يمكن التعرف على الكثير من اتجاهات الأفراد عن طريق المقابلة الشخصية .

[illegible]

٩- يوجد الآن أعداد كبيرة من الإخصائين يمكنهم صناعة اتصالات الأفراد وتفسيرها

```
00          8 000 000                                00 00      0  0000                0000 00

F00   00      0  000000000000 00                    1  0  0 000 0      0  = 00 000000  0 000000000000 000

*****
```

(١- صبرا = الاقلام يطلق عليه صبرا وسواء الحظ

[illegible]

الاختبار الاول

إختبار الصواب والخطأ

فيما يلي عدد من العبارات التي تتضمن أفكاراً ومعلومات سلوكية بعضها صحيح وبعضها خطأ . والمطلوب أن تحدد موقفك من كل جملة أو عبارة . وتذكر ما إذا كانت الفكرة أو المعلومة التي تتضمنها صحيحة أو خطأ . وأن تذكر وتوضح وتشرح سبب صحتها أو خطئها فيما لا يزيد عن ثلاثة أسطر .

وفيما يلي الجمل أو العبارات التي تتضمن بعض الأفكار والمعلومات السلوكية ، إذا كانت صحيحة ضع علامة ✓ بجانب رقم السؤال ، وإذا كانت خطأ ضع علامة × . مع شرح سبب ذلك في ثلاثة أسطر مكان النقط .

١- عموميات الثقافة عادة ما تفرق وتباعد بين سلوك الأفراد في الشعب الواحد .

.....

.....

.....

٢- السلوك الإجرامي للأفراد كامن فيهم ولا يختلف هذا السلوك من طبقة إجتماعية لأخرى .

.....

.....

.....

٣- السلوك الإجرامي موجود لدى الإنسان والحيوان .

.....

.....

.....

٤- دوافع السلوك كلها مفيدة وإيجابية .

.....

.....

عزيزي الطالب ..

تتضمن هذه الكراسة مجموعة من التطبيقات المتدرجة عن كل فصل من فصول منهج العلوم السلوكية بغرض إكسابك القدرات والمهارات اللازمة للتمكن من هذه المادة ، والتفوق في الإمتحان في نهاية العام بإذن الله .

وعليك عزيزي الطالب :

لكي تحقق هذا الهدف أن تراعى مايلي :

- ١- المواظبة على حضور المحاضرات .
- ٢- حل التطبيقات المتعلقة بكل درس عقب قيام الأستاذ بالشرح ومناقشته في المشكلات التي تقابلك .
- ٣- تقديم التطبيقات أولاً بأول إلى أستاذ المادة .
- ٤- سوف يكون لحسن الخط والترتيب وصحة الحل وتقديم التطبيقات في الموعد الذي يحدده الأستاذ أثر كبير في تقدير الدرجات .

مع اطيب التمنيات بالنجاح والتوفيق ...

(*) لا يجوز إطلاقاً إعادة طبع أو تصوير أى جزء من هذه التدريبات
بلى شكل أو بنية وسيلة آلية أو إلكترونية .


وزارة التعليم العالي
المعهد الفني التجارى بـ
كراسة التطبيقات
المادة : العلوم السلوكية
العام الدراسي : ٢٠٠١/٢٠٠٢ م

تطبيق رقم (٢) تاريخ تقديم التطبيق : / / ٢٠٠١ م

خصص هذا التطبيق للتدريب على : اختبارات الفصول من الاول إلى آخر
الثالث عشر من كتاب العلوم السلوكية

إسم الطالب :	رقم الجلوس :
رقم المجموعة :	رقم القسم :
اسم أستاذ المادة :	
اسم أستاذ المحاضرة :	

الدرجة



الاختبار	درجة الاختبار	درجة الطالب
الأول	٣٠	
الثاني	٤٠	
الثالث	٣٠	
المجموع	١٠٠	

(*) يمكن للطالب أن يستعين في الإجابة بلوراق خارجية عند
الاحتياج ، على أن ترفق بكراسة التطبيق .

(ب)

(ج)

١٩- عادة ما تنتشر الجريمة بين الأفراد من نوى الذكاء المنخفض ، أما الأنكياء فهم بعيدون كل البعد عن السلك الإجرامي

(أ)

(ب)

(ج)

٢٠- أى من الميول يجب أن تتوافر فيما يقوم بالأعمال الآتية بنجاح

(أ) الطبيب يجب أن يتوافر فيه الميل

(ب) مصمم الآلات يجب أن يتوافر فيه الميل

(ج) الممرضة يجب أن يتوافر فيها الميل

(د) الباحث بالمركز القومي للبحوث العلمية يتوافر فيه الميل

(هـ) مهندس الديكور يجب أن يتوافر فيه الميل

(و) المرشد الزراعى يجب أن يتوافر فيه الميل

١٤- أهم أنواع اختبارات النكاه ما يأتي :

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)

١٥- شروط اختبار النكاه الجيد ما يأتي

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)

١٦- يمكن الآن قياس كل جوانب نكاه وقدرات الفرد عن طريق إختبار واحد .

- (أ)
- (ب)
- (ج)

١٧- بعض الأمراض البدنية لها تأثير سييء كبير على تصرفات الفرد وأفعاله في مختلف مواقف ونواحي الحياة . اعرض بعض الأمراض مع بيان أثرها السييء :

- (أ)
- (ب)
- (ج)

١٨- الصدق بالنسبة لاختبار النكاه يعني أن يقيس الاختبار كل الحقائق بون زيادة أو نقصان :

- (أ)

١٢- المرض الجسمي الشديد ، كمرض شديد في القلب يؤثر على الفرد في نواحي سلوكه الآتية .

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)
- (هـ)
- (و)
- (ز)

١٣- من أهم تعاريف الزكاء ما يأتي

- (أ) تعريف جاريت وينص على
- (ب) تعريف بينيه وينص على
- (ج) وتعريف ديربورن وينص على

٩- أعضاء الحس الخارجى للفرد هى :

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)
- (هـ)

١٠- اذكر خمسة أمثلة لأخطاء الإدراك من واقع الحياة العملية

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)
- (هـ)

١١- بمقتضى نظرية بيرت لتفسير القدرات والسلوك العقلى للإنسان (وهو ما يطلق عليها نظرية العوامل الطائفية لبيرت) فإن أى نشاط عقلى يقوم به الفرد يمكن اعتباره محصلة أربعة مكونات . وهناك المكونات هى كالاتى مع ذكر الرمز الذى خصصه بيرت لكل منها .

- (أ)
- (ب)
- (ج)
- (د)

- (د)
(هـ)

٦- هناك عوامل موضوعية كثيرة مثيرة لإنتباه الأفراد . اذكر مثلاً من عندك لكل عامل من العوامل التالية من واقع الحياة العملية ، من غير الأمثلة المذكورة في الكتاب:

- (أ) تغير المثير .
(ب) شدة الإثارة
(ج) التكرار الدائم .
(د) الشيء غير العادى

٧- يهتم رجل البيع والإعلان دراسة سلوك الجمهور دراسة علمية للأسباب الآتية

- (أ)
(ب)
(ج)
(د)

٨- أهم الفئات التي يهتمها دراسة السلوك دراسة علمية هي

- (أ)
(ب)
(ج)
(د)
(هـ)
(و)
(ز)

الاختبار الثالث

إختبار التكميل

هذا الاختبار يتطلب منك الاستجابة المحددة والحررة أحياناً لبعض الأسئلة والعبارات . وهذه المعلومات التي تذكرها قد تكون موجودة في الكتاب الذي تدرسه أو قد تعرضها من واقع خبراتك وممارساتك في الحياة أو من واقع قراءاتك الحرة . ضع إجابتك في المكان المخصص لذلك بإختصار دون الدخول في شرح أو تفصيل ، مكتفياً بعرض العناصر الرئيسية للموضوع .

وفيما يلي أسئلة الاختبار :

١- من أمثلة القيود المفروضة على سلوك صاحب منشأة تجارية أو صناعية في عمله ما يأتي :

- (أ)
- (ب)
- (جـ)
- (د)
- (هـ)

٢- أهم ما يميز الحياة الحديثة التي يحياها الإنسان ما يأتي

- (أ)
- (ب)
- (جـ)
- (د)
- (هـ)
- (و)
- (ز)

٢- هل يمكن خلق الميل لدى فرد نحو عمل معين ؟ وكيف يمكن تحقيق ذلك ؟

.....
.....
.....

٤- ما رأيك في الميول التي تعبر عنها الأفراد لفظياً وهل هي صادقة في كل الأحوال أم هل هي ميول زائفة ؟ وما سبب هذا الزيف ؟

.....
.....
.....

٥- اعرض بعض الميول اللازم توافرها للنجاح في أعمال معينة .

.....
.....
.....

الحالة الثانية

أيهما أهم : القدرة أم الميل

تقدم عدد من الأفراد لشغل بعض الوظائف الخالية فى منشأة ما . وقد أجرت المنشأة للمتقدمين بعض اختبارات القدرات والمهارات هدفها التأكد من توافر القدرات والمهارات السابقة فى الأفراد الذين يتم اختبارهم لشغل هذه الوظائف . وقد تبع ذلك عقد اختبار شخصى Interview للمتقدمين للتعرف على أسلوب تفكيرهم وإتجاهاتهم ، وللتعرف على جوانب معينة من شخصيتهم ، ومن خلال هذه المقابلة الشخصية أظهر كل المتقدمين ما عدا واحداً منهم فقط ميلاً شديداً للقيام بالعمل الجديد وأبنوا حبيبهم لهذا العمل . وقد خرج على هذا الإجماع واحد فقط من المتقدمين (وكان متفوقاً فى الاختبارات التى اختارها) إذ قرر فى الاختبار الشخصى أنه ليس لديه ميلاً للعمل المتقدم له وإنما يتقدم لشغل الوظيفة نظراً لظروفه الخاصة واحتياجه الشديد للعمل ، ولكنه قرر أيضاً أنه يعتقد أنه سيحاول مستقبلاً حب هذا العمل والتعايش معه .

وقد اعترف القائمين على إجراء المقابلة على هذه الصراحة وذكره حقيقة مشاعره نحو الوظيفة الجديدة من مواربة أو مداراه . وقد قدر اثنان من أعضاء لجنة الاختبار الشخصى صراحته ورأوا صلاحيته لشغل الوظيفة الخالية فى حين اعترض الاثنان الآخران على اختياره معتمدين على أن المتقدم لشغل الوظيفة اعترف صراحة بعدم ميله للعمل الجديد وعدم حبه له ، وأنه لن ينجح فى العمل الجديد طالما أنه لا يميل إليه .

مسئلة على الحالة :

١- ما العوامل التى تعتقد أنه تؤثر على النجاح فى وظيفة أو عمل ما ؟

.....
.....
.....

٢- أيهما أهم النجاح فى عمل معين ، القدرة على القيام بأعمال أو الميل لهذا العمل ؟

.....
.....
.....

٦- اذكر عدد من العلوم الأخرى (غير المذكورة في الكتاب المقرر) التي يمكن أن تساعد الأفراد الذين يقومون بدراساتها على زيادة فهمهم لسلوك الإنسان .

.....

٧- يقال أن وراء كل سلوك دافع . اشرح هذه العبارة مع ذكر خمسة أمثلة من واقع الحياة العملية .

.....

٨- هل يمكن عن طريق التعليم تعديل سلوك الأفراد . اشرح واعرض خمسة أمثلة لتعديل سلوك الأفراد نتج عن عملية التعلم .

.....

الاستلة :

١- اشرح كيف يمكن أن يساعد دراسة علم الأحياء الأفراد على زيادة فهمهم لحقيقة سلوك الإنسان .

.....

٢- الوراثة لها تأثير كبير على الإنسان وعلى سلوكه . وضع موقفك من العبارة السابقة ووضح بعض النواحي الهامة التي للوراثة تأثير كبير عليها .

.....

٣- يقال أن دراسة الجغرافيا يساعد كثيرا على فهم كثير من سلوك الأفراد والجماعات والشعوب . هل توافق على القول السابق ؟ ولماذا ؟

.....

٤- دراسة تاريخ الشعوب وقيام الحضارات واندثارها تفيد كثيرا في فهم سلوك الإنسان . اشرح موقفك من العبارة السابقة .

.....

٥- من واقع دراستك لعلم الاقتصاد وضح كيف تساعد هذه الدراسة في زيادة فهم سلوك الأفراد وحركتهم في الحياة .

.....

الاختبار الثاني

دراسة حالات سلوكية

نعرض فيما يلي حالتين من الحالات السلوكية المبسطة المختصرة التي تهدف إلى إثارة تفكير القارئ وإلى تشجيعه على استخدام معلوماته وخبراته السابقة . ويتبع كل حالة عدد من الأسئلة على القارئ أن يجيب عليها من الحالة مباشرة أو من المعلومات والخبرات التي حصل عليها من قراءته للكتاب أو من أى مصادر معلومات أخرى أو من واقع الحياة العملية .

والمطلوب منك قراء كل حالة جيدا والإجابة على الأسئلة التي تلى كل حالة .

الحالة الأولى

ماهية العلوم السلوكية

قام أحد مدرسي مادة العلوم السلوكية بالقاء المحاضرة الأولى فى هذه المادة على طلاب الصف الأول بأحد المعاهد الفنية التجارية . وكان محور هذه المحاضرة الأولى ماهية العلوم السلوكية وما هى العلوم التي تؤدي فى حالة دراستها إلى زيادة فهم الأفراد بحقيقة سلوك الإنسان المتنوع والمعقد . وبعد المحاضرة جرت مناقشة بين المدرس ومجموعة من الطلاب . وكان محور هذه المناقشة أنهم (أى الطلاب) يوافقون على أن بعض العلوم كعلم النفس وعلم الاجتماع تعتبر بلا جدال من العلوم السلوكية وأن دراستها يزيد من فهم سلوك الإنسان على أساس أن علم النفس وعلم الاجتماع يبحثان فى سلوك الأفراد والجماعات على التوالي . ولكن أبدى بعض الطلاب اعتراضهم على اعتبار علم الأحياء وما يتفرع منه من علوم مثل علم وظائف الأعضاء (علم الفسيولوجيا) وعلم الوراثة وغيرها من العلوم التي يؤدي دراستها من جانب الأفراد إلى زيادة فهمهم بسلوك الإنسان ، لأنهم (أى الطلاب) يعرفون جيدا أنها من العلوم الطبيعية وليس من العلوم السلوكية والإنسانية .

وقد أثار دهشة بعض الطلاب ما جاء ذكره على لسان معظمهم من أن أية قراءة مفيدة تقرب من زيادة فهم سلوك الإنسان ، وما جاء من ذكر مادتين كمادة الجغرافيا ومادة التاريخ وتأكيد قيمتها الكبيرة فى القاء الضوء على سلوك الإنسان مهما اختلف زمان ومكان وجوده على هذه الأرض وزيادة الفهم بحقيقة هذا السلوك .

-٦-

١٦- توافر القدرة من جانب الفرد على القيام بعمل معين يفوق في الأهمية توافر الميل لدى الفرد للقيام بهذا العمل .

.....
.....
.....

١١- خیر أنواع الإنتباه وأكثرها قيمة وفاعلية بالنسبة للطالب في الفصل هو الإنتباه الإرادی .

١٢- قد تؤدي الإتجاهات السالبة غير المرغوب فيها إلى أخطاء من جانب الفرد في إدراك مختلف الأمور والمواقف المحيطة به .

١٣- يتميز الأفراد في الولايات المتحدة الأمريكية بذكاء يزيد عن الأفراد في البلاد الأخرى .

١٤- حتى الآن لا توجد إختبارات تقيس القدرات الكتابية للأفراد المتقدمين لشغل وظائف مكتبية في مختلف المنشآت :

١٥- أصدق وسيلة للتعرف على ميول الفرد المهنية هو تمثيل الفرد نفسه لفظياً عن هذه الميول .

٥- البيئة المحيطة بالأفراد تصنع نكاههم وليس للوراثة أثر كبير على نكاه الأفراد .

.....
.....
.....

٦- يتطور السلوك الإنفعالي للفرد مع نضجه ونموه .

.....
.....
.....

٧- بعض أنواع السلوك التي تصدر عن الأفراد قد لا يكون لها هدف .

.....
.....
.....

٨- هناك فئات كثيرة من الأفراد التي يهتمها دراسة السلوك وفهمه وهذه الفئات كثيرة قد لا يمكن حصرها .

.....
.....
.....

٩- التقيؤ بسلوك الإنسان لا يمكن القيام به على الإطلاق .

.....
.....
.....

١٠- أعضاء الحس الخارجى للفرد يمكن للفرد من إدراك البيئة المحيطة به .

.....
.....
.....

الاختبار الأول

إختيار الصواب والخطأ

فيما يلي عدد من العبارات التي تتضمن أفكاراً ومعلومات سلوكية بعضها صحيح وبعضها خطأ والمطلوب أن تحدد موقفك من كل جملة أو عبارة ، وتذكر ما إذا كانت الفكرة أو المعلومة التي تتضمنها صحيحة أو خطأ . وأن تذكر وتوضح وتشرح سبب صحتها أو خطئها فيما لا يزيد عن ثلاثة أسطر .

وفيما يلي الجمل أو العبارات التي تتضمن بعض الأفكار والمعلومات السلوكية ، إذا كانت صحيحة ضع علامة / بجانب رقم السؤال ، وإذا كانت خطأ ضع علامة x .

١- الحياة الحديثة تقوم على التعاون وليس على التنافس .

.....

.....

.....

٢- في وقتنا الحاضر طالت فترة تعليم وتدريب الفرد لتأهيله لمختلف المهن والأعمال .

.....

.....

.....

٣- نتيجة لتطور وتقدم الإنسان لم تعد الآلة تتحكم فيه أو تسيطر على حياته .

.....

.....

.....

٤- لطالب المدرسة الثانوية أدوار قليلة جداً يؤديها في الحياة .

.....

.....

.....

عزيزى الطالب ..

تتضمن هذه الكراسة مجموعة من التطبيقات المتدرجة عن كل فصل من فصول منهج العلوم السلوكية بفرض إكسابك القدرات والمهارات اللازمة للتمكن من هذه المادة ، والتفوق فى الإمتحان فى نهاية العام بإذن الله .

وعليك عزيزى الطالب :

لكى تحقق هذا الهدف أن تراعى مايلى

١- المواظبة على حضور المحاضرات .

٢- حل التطبيقات المتعلقة بكل درس عقب قيام الأستاذ بالشرح ومناقشته فى المشكلات التى تقابلك .

٣- تقديم التطبيقات أولاً بأول إلى أستاذ المادة .

٤- سوف يكون لحسن الخط والترتيب وصحة الحل وتقديم التطبيقات فى الموعد الذى يحدده الأستاذ أثر كبير فى تقدير الدرجات .

مع أطيب التمنيات بالنجاح والتوفيق ...

(*) لا يجوز إطلاقاً إعادة طبع أو تصوير أى جزء من هذه التدريبات
بأى شكل أو بآية وسيلة آلية أو إلكترونية .

وزارة التعليم العالي
المعهد الفني التجاري بـ
كراسة التطبيقات
المادة : العلوم السلوكية
العام الدراسي : ٢٠٠١/٢٠٠٢ م

تطبيق (١) تاريخ تقديم التطبيق : / / ٢٠٠١ م

خصص هذا التطبيق لتدريب على : اختبارات انفصول من الأول إلى آخر
السابع من كتاب العلوم السلوكية

إسم الطالب :	رقم الجلوس :
رقم المجموعة :	رقم القسم :
اسم أستاذ المادة :	
اسم أستاذ المحاضرة :	

الدرجة

١٠٠

الاختبار	درجة الاختبار	درجة الطالب
الأول	٣٠	
الثاني	٤٠	
الثالث	٣٠	
المجموع	١٠٠	

(*) يمكن للطالب أن يستعين في الإجابة بلوراق خارجية عند
الاحتياج ، على أن ترفق بكراسة التطبيق .

Bibliotheca Alexandrina



0600102

الناشر
مكتبة حبيب شمس
للشؤون القصور المينى